

## **ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL**

ZITTING VAN 19 DECEMBER 2013

### **Inzake**

De heer **A**, docent, en zijn echtgenote, mevrouw **B**,  
samenwonende te XXX;

*Eisers,*

Ter zitting is de heer A in persoon aanwezig;

### **En**

**RO**, handel drijvend onder de naam **XXX** ,  
met maatschappelijke zetel te XXX,  
Ondernemingsnr. XXX

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C, Supervisor Customer Service.

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw XXX, advocaat, met kantoor te XXX, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, wonende te XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Volgende arbitrale sententie geveld:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. Partijen hebben schriftelijk hun akkoord bevestigd m.b.t. de arbitrale procedure.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie afgestempeld voor ontvangst op 21 mei 2013.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 8 augustus 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 19 december 2013 alwaar zij zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

### **De feiten**

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers op 15 januari 2012 bij verweerster een pakketreis naar Islantilla (Spanje) boekten voor twee personen met heenreis op 19 juni 2012 en terugreis op 28 juni 2012. Deze reis omvatte de vluchten en een verblijf in het viersterrenhotel A voor twee personen gedurende negen nachten op basis van de formule "half pension". De totale reissom bedroeg volgens de reisbevestiging d.d. 18 januari 2012 1.583,00 EUR.

Ter plaatse stelden eisers naar eigen zeggen vast dat de door het hotel aangeboden maaltijden (ontbijtbuffet en avondbuffet) van bedenkelijke kwaliteit waren, en volgens hen een viersterrenhotel (met in de brochure van verweerster een eigen kwalificatie van 4,5 sterren) onwaardig waren. Eisers hadden in juni 2011 in hetzelfde hotel verbleven en dit tot hun algemene tevredenheid, ook wat de maaltijden betrof.

Eisers deden ter plaatse hun beklag, doch zonder veel succes. Er zou hen beterschap beloofd zijn, doch resultaat bleef uit. Eisers richtten zich op 22 juni 2012 per e-mail tot de heer D, de vertegenwoordiger van verweerster ter plaatse. Tevens richtten zij zich rechtstreeks tot verweerster bij e-mail d.d. 24 juni 2012.

2. Na thuiskomst verzonden eisers op 11 juli 2011 een aangetekende aanmaning aan verweerster, waarin zij hun klacht herhaalden. Verweerster bood eisers op 7 augustus 2012 een compensatie aan van 5% op de totale reissom, t.b.v. 80,00 EUR. Eisers lieten op 8 augustus 2012 weten dat zij zich niet in dit voorstel konden vinden.

3. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakten eisers op 21 mei 2013 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier stellen eisers schade te hebben geleden, doordat de situatie ter plaatse niet beantwoordde aan hun verwachtingen op basis van de brochure-beschrijving, voornamelijk wat betreft de maaltijden. Eisers stellen dat zij extra kosten hebben moeten maken doordat zij extern maaltijden dienden te nuttigen, en schatten dat zij tevens twee volledige vakantiedagen en zeven halve vakantiedagen verloren.

De schade-eis van eisers is samengesteld als volgt:

- Aanvullend restaurantbezoek: 35 EUR x 2 personen x 7 dagen =	490,00 EUR
- Verlies 2 vakantiedagen: 49 EUR x 2 personen x 2 dagen =	196,00 EUR
- Verlies 7 halve vakantiedagen: 24,50 EUR x 2 personen x 7 dagen =	<u>343,00 EUR</u>
<b>TOTAAL:</b>	<b>1.029,00 EUR</b>

Verweerster formuleerde standpunt in besluiten, door het secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 9 oktober 2013. Eisers legden hun repliekbesluiten neer op 13

november 2013, waarna verweerster een laatste maal repliceerde bij besluiten d.d. 2 december 2013.

### **De beoordeling**

4. Hierna zal de gegrondheid van de klachten van eisers ten aanzien verweerster onderzocht worden. Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat het overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook van de door hen geleden schade. Het is aldus de taak van eisers om de nodige bewijsstukken aan het Arbitraal College voor te leggen, vooraleer deze de vordering van eisers kan inwilligen en vervolgens de schade kan begroten.

#### **A. De aansprakelijkheid van verweerster**

5. Artikel 17 van de Reiscontractenwet (RCW), die de overeenkomst tussen eisers en verweerster beheerst, bepaalt het volgende:

*“De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken...”*

Uit het klachtenformulier blijkt dat eisers aan verweerster verwijten:

- Dat de in het hotel aangeboden maaltijden niet aan hun verwachtingen voldeden;
- Dat verweerster hieromtrent valse verwachtingen heeft gecreëerd in haar brochure, terwijl zij van de bestaande situatie op de hoogte was.

Bij besluiten en een wel zeer uitgebreide toelichting verduidelijken eisers:

- Dat zij in de zomer van 2011 reeds verbleven in het hotel, toen tot hun algemene tevredenheid;
- Dat thans zowel de omkadering waarin de maaltijden werden aangeboden alsook de kwaliteit van de maaltijden zelf ernstig te wensen overliet, door eisers bij e-mail d.d. 24 juni 2012 als volgt verwoord: *“... het bedroevend peil van hetgeen aangeboden wordt in de buffetten. Het gebruik van de goedkoopste en minderwaardige producten (...) om uiteindelijk smakeloze en inspiratieloze schotels te bereiden, die dan ook nog in miserabele omstandigheden aangeboden worden en bovendien verbruikt moeten worden in zeer luidruchtige, onverluchte en rokerige refter (...)”*;
- Dat ook de hygiëne in het restaurant ernstig te wensen overliet, en dat er zelfs kakkerlakken rondliepen;
- Dat de kwaliteit van de aangeboden maaltijden dermate bedroevend was dat zij bij eisers tot lichamelijke ongemakken leidde;
- Dat zij zich aldus verplicht zagen hun maaltijden elders te nuttigen, en dat deze zoektocht naar restaurants tot een belangrijke derving van vakantiegenot heeft geleid.

Hierna zal de gegrondheid van deze klachten van eisers onderzocht worden, waarbij het zoals eerder vermeld overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook de omvang van de door hen geleden schade.

6. Eisers boekten een verblijf in een hotel dat door verweerster vier en een halve ster krijgt toebedeeld. Een dergelijke kwalificatie creëert bij de reiziger bepaalde verwachtingen omtrent de kwaliteit van de geleverde diensten, waaronder ook de maaltijden. In de brochure van verweerster wordt hotel A inderdaad geroemd om zijn "heerlijke buffetten".

Uit de door eisers geformuleerde klachten, zowel ter plaatse als na afloop van de reis, alsook het voorgelegde fotomateriaal, blijkt dat de kwaliteit van de aangeboden maaltijden alsook de omkadering niet aan hun verwachtingen voldeed.

Dit wordt door verweerster erkend. Bij schrijven d.d. 07.08.2012 schrijft zij: *"navraag bij onze collega's op de bestemming leert ons dat de maaltijden in hotel A tijdens de periode van uw verblijf niet aan de standaard konden voldoen die wij als reisorganisatie verwachten van een hotel in deze categorie. Wij bieden u hiervoor onze welgemeende excuses aan."*

Bij besluiten d.d. 09.10.2013 en d.d. 02.12.2013 verandert verweerster het geweer van schouder door te stellen dat de beoordeling van de kwaliteit van maaltijden een subjectieve aangelegenheid is.

Het Arbitraal College is van oordeel dat de stelling van verweerster bij besluiten geen afbreuk doet aan haar eerdere erkenning d.d. 07.08.2012.

Het feit dat de aangeboden maaltijden niet voldeden aan de verwachtingen welke de reizigers redelijkerwijze mochten hebben, is bijgevolg naar recht bewezen.

Het Arbitraal College stelt dan ook vast dat verweerster te kort is geschoten aan haar verplichtingen ex art. 17 RCW.

#### B. De schade

8. Uit wat voorafgaat blijkt dat verweerster tekort is geschoten aan haar verplichting het contract tot reisorganisatie uit te voeren overeenkomstig de wettelijke voorschriften ter zake. Als gevolg hiervan "genoten" eisers enkele minderwaardige maaltijden, waarna zij hun heil dienden te zoeken in externe restaurants, en dit op eigen kosten.

Eisers leggen een becijferde schade-eis voor, begroot als volgt:

- Aanvullend restaurantbezoek: 35 EUR x 2 personen x 7 dagen =	490,00 EUR
- Verlies 2 vakantiedagen: 49 EUR x 2 personen x 2 dagen =	196,00 EUR
- Verlies 7 halve vakantiedagen: 24,50 EUR x 2 personen x 7 dagen =	<u>343,00 EUR</u>
<b>TOTAAL:</b>	<b>1.029,00 EUR</b>

De door eisers naar voren gebrachte schade-eis kan niet worden bijgetreden.

Zowel eisers als verweerster verwijzen bij besluiten – als richtlijn voor de schadebegroting – naar de Frankfurt Tabel. Deze tabel werd in Frankfurt ontwikkeld en wordt in Duitsland toegepast voor de

begroting van de schade die voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van een contract tot reorganisatie. In België is het gebruik van deze tabel echter nog niet ingeburgerd.

De door eisers naar voor gebrachte kosten wat betreft restaurantbezoek worden niet gestaafd door concrete bewijsstukken. Deze bedragen kunnen hoogstens als indicatie worden gebruikt bij de begroting van de door eisers geleden schade.

Tevens komt de begroting van het door eisers gederfde vakantiegenot voor als manifest overdreven.

Het Arbitraal College kan aannemen dat de gebrekkige kwaliteit van de maaltijden een ernstige weerslag had op het vakantiegenot van eisers. Doch de stelling als zouden eisers gedurende vijf en halve dag (op negen overnachtingen) *geen enkel* vakantiegenot hebben gehad, is weinig ernstig. Er worden immers geen andere klachten over het verblijf geformuleerd. Dat eisers gedurende twee dagen noodgedwongen op hun kamer moesten blijven als gevolg van ongemakken, al dan niet veroorzaakt door de genuttigde maaltijden, is niet bewezen en wordt bovendien pas voor het eerst opgeworpen in de toelichting bij het klachtenformulier d.d. 6 september 2013. Door het extern bezoeken van restaurants kunnen bezwaarlijk zeven halve vakantiedagen als volledig verloren worden beschouwd.

8. Nu de geleden schade vaststaat, doch er geen concrete gegevens voorliggen om deze schade te begroten dringt een begroting *ex aequo et bono* (d.i. naar redelijkheid en billijkheid) zich op (Cass. 23 oktober 1991, *Arr. Cass.* 1991-92; Cass. 30 maart 1994, *Arr. Cass.* 1994, 340).

Het Arbitraal College is van mening dat, rekening houdend met de bewezen geachte tekortkoming, de door verweerster voorgestelde vergoeding van 80,00 EUR onvoldoende in verhouding staat met de door eisers ervaren ongemakken.

Anderzijds komt het door eisers gevraagde bedrag van 1.029,00 EUR, hetzij bijna twee derden van de totale reissom, voor als manifest overdreven.

Het Arbitraal College is van oordeel dat een vergoeding van 490,00 EUR een passende vergoeding vormt voor alle ongemakken die eisers mochten ondervinden. Deze vergoeding omvat zowel de materiële schade – de door eisers op restaurant genoten maaltijden – als de morele schade – het gederfde vakantiegenot.

### C. De procedurekosten

9. Artikel 27 van het reglement van de Geschillencommissie bepaalt dat de eiser als waarborg voor de arbitragekosten een bedrag gelijk aan 10% van de geëiste som, met een minimum van 100,00 EUR, dient te betalen.

Eisers betaalden een waarborg van 103,00 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij.

In voorliggend dossier is het Arbitraal College tot het besluit gekomen dat het minnelijk regelingsvoorstel van verweerster een onvoldoende redelijk voorstel uitmaakt. Anderzijds evenwel diende te worden besloten dat de schade-eis van eisers manifest overdreven is.

Bijgevolg dienen beide partijen beschouwd te worden als in het ongelijk gestelde partij, en dienen zij elk de helft van de gedingkosten te dragen.

**OM DEZE REDEN,**

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van deze vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers tegenover verweerster toelaatbaar en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een schadevergoeding van 490,00 EUR (vierhonderd negentig euro) aan eisers;

Verwijst elk partij definitief in de helft van de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 103,00 EUR dat door eisers werd voorgesloten. Dienvolgens dient verweerster aan eisers 51,50 EUR terug te betalen.