

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

**ZITTING VAN 18 augustus 2020**

### **Inzake:**

De heer **A** en mevrouw **B**, beiden wonende te XXX, XXX;

*Eisers,*

*Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;*

### **Tegen:**

1. **RB BVBA**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 en met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

*Eerste verweerster,*

*Ter zitting niet vertegenwoordigd;*

2. **RONV**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 en met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

*Tweede verweerster,*

*Ter zitting vertegenwoordigd door de heer C, Quality After Sales;*

---

### **Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 25 mei 2020 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen om te verschijnen op de zitting van 18 augustus 2020;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak op de zitting van 18 augustus 2020;

---

### **Hebben ondergetekenden:**

Meester D in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

De heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

allen in hun hoedanigheid van arbiters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw G, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE FEITEN**

1.

Eisers boekten op 16 augustus 2019 een reis naar Tenerife voor twee personen voor de periode van 18 augustus tot 25 augustus 2019..

De reservering omvatte de heen- en terugvluchten en verblijf in het hotel H10 ATLANTIC SUNSET met regime halfpension. Eisers boekten een Rooftop Juniorsuite met 2 televisies, terras met bubbelbad en zeezicht.

De prijs van de boeking bedroeg 3.053,40 EUR.

2.

Bij aankomst in het hotel H10 ATLANTIC SUNSET omstreeks 22u werden eisers geïnformeerd dat zij niet konden verblijven in de door hen geboekte kamer type Rooftop Juniorsuite. Klaarblijkelijk had de kamer waterschade geleden en waren de nodige herstellingen nog niet afgerond. Gelet op het late uur brachten eisers de nacht door in een gewone kamer van het hotel.

De volgende ochtend uitten eisers hun ongenoegen bij de hotelreceptie. Het hotel heeft eisers daarop ondergebracht in een Privilege kamer type 22 met zeezicht en alle bijhorende Privilege services. Deze services omvatte onder meer een welkomstgeschenk, gratis hoofdkussenservice, dagelijkse turndown service op aanvraag, handdoeken voor aan het zwembad, persoonlijke check-in en check-out, met mogelijkheid tot late check-out, persoonlijke klantenservice, ontbijt en avondmaal in het Privilege restaurant, avondmaal in het Japans, Italiaans, Steak House en show restaurant (volgens beschikbaarheid), Privilege salon met terras, zeezicht, barservice, gratis thermaal circuit, korting op behandelingen, dakterras met infinity zwembad en poolbarservice.

Eisers kregen eveneens voor het hele verblijf een upgrade van halfpension naar All Inclusive.

Daarnaast bood verweerster ter plaatse eveneens een compensatie van 200,00 EUR aan omdat eisers verkozen om veel tijd buiten het hotel door te brengen.

Eisers menen dat de vergoeding van 200,00 EUR ontoereikend is en hebben de zaak aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

**B. DE RECHTSPLEGING**

3.

Het Arbitraal College stelt vast na onderzoek dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

### **C. DE VORDERINGEN**

4.

Middels het vragenformulier van 25 mei 2020 vorderen eisers een vergoeding van 1.200,00 EUR.

### **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

5.

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 16 augustus 2019 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat tweede verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eisers, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Eerste verweerster trad op als doorverkoper in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificaties staan niet ter discussie.

### **E. BEOORDELING**

6.

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de pakketreis.

Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, dient de organisator conform artikel 37 van de Reiswet een ander geschikt arrangement aan te bieden van gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan deze die in de overeenkomst zijn bepaald.

Eisers verwijten aan eerste en tweede verweerster dat hen een reis werd aangeboden en verkocht die niet verwezenlijkt kon worden omdat de geboekte kamer in kwestie nog niet opgeleverd was. Hun reis was dan ook niet conform hun verwachtingen en de verbintenissen in het vooropgestelde reispakket.

Eerste verweerster merkt op dat de klacht van eisers betrekking heeft op de uitvoering van de pakketreis en dat zij als doorverkoper hiervoor niet aansprakelijk gesteld kan worden.

Tweede verweerster betwist niet dat eisers met een non-conformiteit werden geconfronteerd omdat de door hen geboekte Rooftop Juniorsuite waterschade had geleden. De herstellingswerken waren nog niet afgerond op het moment dat eisers in het hotel aankwamen.

Verweerster meent dat de hotelier en zichzelf reeds voldoende compensatie hebben aangeboden aan eisers.

Ter zitting stelt tweede verweerster dat de Privilege kamer en de Rooftop Juniorsuite van gelijkaardige waarde zijn. De Privilege kamer is weliswaar kleiner dan de Rooftop Juniorsuite, maar vanwege de waarde van de Privilege services, biedt tweede verweerster de kamers voor een vergelijkbare prijs aan.

Het College merkt op dat alle partijen weinig objectieve stukken bijbrengen die het College in staat moeten stellen om de waarde van de geboekte Juniorsuite te vergelijken met de Privilege kamer waar eisers verbleven gedurende hun volledige reis.

Het staat wel vast dat de Privilege kamer kleiner is en geen privéjacuzzi heeft. Hiervoor werd door de hotelier ter plaatse reeds een compensatie in natura aangeboden in de vorm van de Privilege Services en een upgrade van halfpension naar All-in formule voor het volledige verblijf.

De waarde van de upgrade naar de All-in formule voor twee personen voor een periode van 7 dagen wordt begroot op 588,00 EUR. Uit het dossier blijkt dat eisers de All-in formule hebben gebruikt, maar verdere details hieromtrent ontbreken.

Omdat eisers te kennen gaven veel tijd buiten het hotel door te willen brengen, werd eveneens een bijkomende vergoeding van 200,00 EUR aangeboden door tweede verweerster. Op 31 oktober werd hiervoor een kredietnota ten bedrage van 200,00 EUR overgemaakt aan eerste verweerster.

Het College oordeelt dat de compensatie in natura die eisers ter plaatse hebben genoten en de bijkomende financiële vergoeding van 200,00 EUR van tweede verweerster volstaan als compensatie voor de non-conformiteit van hun pakketreis.

De vordering van eisers is dan ook ongegrond.

#### **OM DEZE REDENEN**

#### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk doch ongegrond,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 18 augustus 2020.