

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 29 november 2018

Inzake:

De Heer A en Mevrouw B, woonachtig te XXX, XXX in hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van de minderjarigen C en D

Eisers

Ter zitting vertegenwoordigd door

Tegen:

RO, handel drijvend onder de naam XXX, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.

Verweerster

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw E - Senior Customer Support

Hebben ondergetekenden:

Meester F in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het arbitraal college

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw I in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw J in haar 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 scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door Mevrouw Jo DECALUWE in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 5 december 2018 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 14 februari 19

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De feiten

1.

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eiseres voor haar zoon een zomerkamp heeft geboekt bij verweerster, voor de periode van 1 tot 6 juli 2018.

De prijs voor dit kamp bedroeg 195,- €. Er diende een bijkomende betaling van 5,- € te gebeuren ten titel van lidgeld aangezien lidmaatschap een vereiste was om het kamp te kunnen boeken).

2.

Het dossier zoals voorgelegd aan het Arbitraal College bevat slechts summiere informatie in verband met de boeking van eiseres en de beschrijving van het kamp op de website van verweerster.

De klachten in verband met het kamp, die na afloop ervan aan verweerster werden kenbaar gemaakt, werden als volgt omschreven (zie e-mailbericht van 12 juli 2018):

"- activiteiten: weinig of geen van de beloofde activiteiten werden gedaan, geen camouflage, geen vermomming, geen kampen bouwen, geen slapen in tenten, geen kampvuur, geen

roosteren boven vuur, nauwelijks avondanimatie of avondactiviteit; de rode draad door de hele week waren constant dezelfde simpele spelletjes die je ook bij de scouts en op de speelplaats speelt (weerwolf, tik-tak-boem, pang-pang, moordenaartje, schipper mag ik overvaren, lekkerland-viesland,...)

- rust < -- > activiteit: volgens de jongens gingen ze slapen tussen 20:30 en 21:00u; dat is voor 9 jarigen in de vakantie heel vroeg, en een pak vroeger dan in de brochure staat (21:30-22:00u); heel vaak werd er platte rust gehouden, vaak na de lunch en soms ook ervoor; op minstens een dag mochten de kinderen ipv platte rust een hele namiddag zichzelf bezig houden (kleuren e.d.); op die manier werden de dagen en de geanimeerde activiteiten automatisch en drastisch ingekort

- waterspelen: hoewel de kinderen zwemkledij moesten meebrengen, en het weer schitterend zonnig en warm was, is er geen enkel waterspel gedaan; het werd beloofd, dan uitgesteld, daarna afgesteld

- voetbal kijken: op de Fb-pagina stonden foto's vol vrolijk voetbal kijkende kinderen van allerlei kampen; bij onze jongens lukte dit niet 'omdat er geen wifi was''

Verweerster heeft hierop geantwoord en de volgende argumentatie laten gelden (zie e-mailbericht van 12 juli 2018):

- "Activiteiten: al het nodige materiaal was aanwezig om mission impossible activiteiten te voorzien. Jammer dat uw zonen dat zo niet ervaren hebben. Het klopt wel dat door de extreme droogte, er een verbod was op het maken van vuur, dus dat een kampvuur, iets roosteren boven een vuur, ... niet door zijn mogen gaan.

- De animatoren hebben de rust voorzien zoals wij voorgeschreven hebben. Vlak na de lunch voorzien wij een rustmoment van 30 tot 45 minuten. Het slapengaan is voor kinderen tussen 6 en 9 jaar voorzien om 20u15; kinderen van 10 tot 12 jaar om 21u00. Dat zijn afspraken die wij met onze animatoren maken, en die uren voorzien wij uit ervaringen van voorgaande jaren. Als u dat te vroeg vindt, zullen we dat meenemen in onze evaluatie.

- Zwemgerief zetten wij standaard op de inpaklijst. Ook kampen die dat strikt gezien niet nodig hebben. Hier hadden waterspelen gespeeld kunnen worden. Wij geven mee met de animatoren die ter plaatse waren, dat zo'n verfrissing mag op warme dagen, en dat dit zelf voorzien kan worden.

- Voetbal kijken kon inderdaad niet op de locatie. Niet elke jeugdlocatie heeft wifi, en in Sprendonken is er inderdaad geen wifi. Daardoor heeft daar niemand naar de voetbal kunnen kijken. Er zijn nog andere locaties waar de kinderen géén voetbal gezien hebben.

Uit de dagverslagen van onze animatoren en kinderen blijkt dat wij alle voorziene activiteiten, zoals vermeld, hebben uitgevoerd. Jammer dat uw zonen dat zo niet ervaren hebben."

Hierop heeft er nog een verdere correspondentie tussen de partijen plaatsgevonden, zonder dat zij evenwel tot een vergelijk zijn kunnen komen.

3.

In het kader van de huidige procedure vordert eiseres de volledige terugbetaling van de kostprijs van het kamp (195,- €) alsook van het betaalde lidgeld (5,- €).

Tevens vordert zij de "integrale terugbetaling van de kostprijs van de arbitrage" (50,- €) en een "compensatie voor het grote tijdsverlies en extra werk door het onnodig op de lange baan schuiven en niet correct reageren" (100,- €).

2. Kwalificatie van de contractuele relatie

4.

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eiseres een zomerkamp bij verweerster heeft geboekt voor de periode van 1 tot 6 juli 2018.

In de Algemene Voorwaarden van verweerster die worden voorgelegd staat uitdrukkelijk aangegeven dat de prijzen voor de binnenlandse vakanties bevatten:

- *"Verblijf in standaardkamers*
- *Ganse dag activiteitenpakket, inclusief begeleiding en materialen*
- *Volpension met water aan tafel, tot de middag op de laatste dag (eten voor speciale maaltijden oas dieet, lactose, etc dient door de ouders zelf voorzien te worden)*
- *24-uren begeleiding door Activak-animatoren ter plaatse*
- *Ongevallenverzekering"*

Het arbitraal College leidt hieruit af dat verweerster in onderhavige zaak is tussengekomen als reisorganisator in de zin van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (hierna "de Reiscontractenwet") en er derhalve een contract tot reisorganisatie werd gesloten tussen de zoon van eiseres en verweerster.

3. De beoordeling

5.

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eiseres voor haar zoon een zomerkamp heeft geboekt bij verweerster voor de periode van 1 tot 6 juli 2018.

Verweerster is in onderhavige zaak tussengekomen als reisorganisator in de zin van de Reiscontractenwet.

Als reisorganisator is verweerster aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van dat contract 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 (art. 17, lid 1 Reiscontractenwet).

De reisorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden (art. 17, lid 2 Reiscontractenwet).

De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen (art. 18, lid 1 Reiscontractenwet).

Zoals vermeld betreft het Arbitraal College ten eerste dat de informatie in verband met de boeking van eiseres en de beschrijving van het kamp op de website van verweerster die aan haar wordt voorgelegd uiterst summier is.

Het Arbitraal College beschikt dan ook slechts over een beperkt aantal elementen om na te gaan of verweerster het contract tot reisorganisatie heeft uitgevoerd overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van dat contract redelijkerwijs mocht hebben.

Naar aanleiding van de zitting van 29 november 2018 en de uitleg die daar door de vertegenwoordigers van de partijen werd verschaft, stelt het Arbitraal College evenwel vast dat verweerster erkent dat er voor de reis van de zoon van eiseres inderdaad "iets minder is aangeboden dan voorzien op de website" en dat er sprake was van een passage op de website die niet correct was aangepast zodat de indruk gewekt kon worden dat er "acrobatiscche trucjes" zouden worden aangeleerd terwijl deze passage betrekking had op een ander kamp.

Het Arbitraal College stelt also vast dat verweerster het contract tot reisorganisatie inderdaad niet volledig heeft uitgevoerd overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van dat contract redelijkerwijs mocht hebben.

6.

Na rijp beraad bepaalt het Arbitraal College de in hoofde van eiseres te weerhouden schade op een bedrag van 50,- €.

Bij de bepaling van dit bedrag wordt onder meer rekening gehouden met:

- De prijs van de reis (195- €/5,- €),
- Het beperkte bewijsaanbod van zijde eiseres,
- De weerlegging door verweerster van een deel van de argumenten van eiseres en de aanvaarding van deze laatste van een deel van deze weerlegging,

Aldus wordt de vordering van eisders gedeeltelijk toegekend, ten belope van een bedrag van 50,- €.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak

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

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond en veroordeelt verweerster tot betaling aan eiseres van het bedrag van 50,- €.

Aldus uitgesproken met unanimititeit op 29 november 2018