

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 9 augustus 2022

Inzake:

Mevrouw A, geboren op 6 januari 1977, **de heer B**, geboren op 5 juni 1969, **jongeheer C**, geboren op 29 april 2004, **jongedame D**, geboren op 13 juli 2006 en **jongeheer E**, geboren op 8 juli 2015, allen wonende te XXX, XXX;

Eisers, waarvan mevrouw A en de heer B persoonlijk aanwezig;

Tegen:

OV, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer FR 0000000000;

Verweerster, ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 24 mei 2022 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 van 30 mei 2022 om te verschijnen op de zitting van 9 augustus 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 9 augustus 2022;

Hebben ondergetekenden:

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

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

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

De heer J 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 scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw K in haar hoedanigheid van griffier.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eisers boekten op 17 juni 2021 bij verweerster een pakketreis voor vijf personen naar Griekenland voor de periode 16 juli 2021 tot 26 juli 2021. Voor deze reis betaalden zij de reissom van 8.841 euro. De reis werd hen bevestigd.

In de weken voor vertrek kregen eisers van verweerster verschillende mails ter voorbereiding van hun reis.

2.

Daags voor vertrek contacteerde verweerster eisers via mail met de boodschap dat de uitbaters van het geboekte hotel, MITSIS RINELA BEACH RESORT & SPA, zopas hadden laten weten dat het hotel overboekt was.

Verweerster stelde eisers een alternatief hotel voor, namelijk MITSIS LAGUNA. Eisers aanvaardden dit alternatief niet daar het in hun ogen geheel niet gelijkaardig was. Zij stelden verweerster hiervan in kennis.

Eisers begaven zich op de dag van vertrek naar de luchthaven. Een medewerker van verweerster belde eisers op met het voorstel het oorspronkelijke hotel te vervangen door het hotel LYTTOS MARE, een hotel van dezelfde keten als het oorspronkelijk geboekte hotel.

Om hun vakantie alsnog te kunnen laten doorgaan, aanvaardden eisers dit alternatief telefonisch. Eisers ontvingen geen schriftelijke bevestiging van hun reservering in het nieuwe hotel.

3.

In een poging kort voor aanvang van de reis zelf nog een oplossing te voorzien, contacteerden eisers rechtstreeks het oorspronkelijke hotel MITSIS RINELA BEACH RESORT & SPA. Eisers werden er van geïnformeerd dat het hotel de boekingsaanvraag van de organisator reeds op 18 juni 2021 had geweigerd.

Verweerster ontkent dit en stelt dat de uitbaters van het hotel haar pas daags voor vertrek informeerde dat het hotel overboekt was.

4.

Eisers vertrokken op 16 juni 2021 op reis en konden verblijven in het hotel LYTTOS MARE. Eisers beklagen zich er over dat het hotel waar zij uiteindelijk verbleven niet van een gelijkaardig niveau was als het hotel dat zij oorspronkelijk hadden gekozen.

Het hotel was net open en was nog niet volledig afgewerkt. Het hotel had een andere stijl dan het oorspronkelijk geboekte hotel en verschillende faciliteiten, zoals de restaurants en sportvelden, waren (nog) niet toegankelijk.

5.

Eisers zagen hun vakantie als grotendeels mislukt doordat zij niet in het beoogde hotel konden verblijven. Zij vroegen de organisator een schadevergoeding van 700 EUR per persoon oftewel 3.500 euro te betalen.

Verweerster stelde echter dat zij eisers met het hotel LYTTOS MARE een gelijkwaardig alternatief aanbood, dat eisers ook aanvaardden. Zij weigert een schadevergoeding of prijsvermindering te betalen.

Eisers maakten daarop huidig geschil aanhangig bij de Geschillencommissie.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen verweerster te veroordelen tot betaling van een schadevergoeding van 700,00 EUR per persoon oftewel 3.500,00 EUR.

Verweerder vraagt de vordering van eisers ontvankelijk te verklaren, maar haar af te wijzen als ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

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

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

6.

Eisers sloten met verweerster op 17 juni 2021 een pakketreisovereenkomst af zoals bedoeld in artikel 2, 3° Reiswet. Blijkens de "reisovereenkomst" betrof de overeenkomst een luxueuze reis naar Griekenland met verblijf in het hotel MITSIS RINELA BEACH RESORT & SPA.

7.

Daags voor vertrek stelde verweerster eisers er van in kennis dat het aanvankelijk geboekte hotel volzet was en dat zij aldus in een ander hotel zouden moeten verblijven.

Artikel 25, eerste lid Reiswet bepaalt:

Indien, vóór het begin van de pakketreis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten bedoeld in artikel 5, § 1, 1°, ingrijpend te wijzigen

of niet aan de bijzondere wensen bedoeld in artikel 11, 1°, tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen overeenkomstig artikel 20, kan de reiziger binnen een door de organisator bepaalde redelijke termijn:

1° de voorgestelde wijziging aanvaarden, of

2° de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding.

In casu zag verweerster zich genoodzaakt de voornaamste kenmerken van de accommodatie ingrijpend te wijzigen.

Krachtens artikel 5, §1, 1°, c Reiswet is de accommodatie één van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten waarover de organisator de reiziger precontractuele en contractuele informatie dient te verschaffen.

8.

Artikel 26 Reiswet bepaalt:

De organisator stelt de reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager zonder onnodige vertraging in kennis:

1° van de in artikel 25 voorgestelde wijzigingen en, in voorkomend geval, in overeenstemming met artikel 27, van het effect ervan op de prijs van de pakketreis;

2° van een redelijke termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit uit hoofde van artikel 25;

3° van de automatische beëindiging van de overeenkomst indien hij de voorgestelde wijziging binnen de in de bepaling onder 2° bedoelde termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt;

4° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

In casu werd bovenstaande bepaling van de Reiswet volledig ten voeten getreden. Slechts daags voor vertrek stelde verweerster eisers in kennis van de voorgestelde wijzigingen.

Verweerster stelde eisers niet in kennis van het effect van die wijzigingen op de prijs van de pakketreis, van een redelijke termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit en van de automatische beëindiging van de overeenkomst indien zij de voorgestelde wijziging binnen de redelijke termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt.

Eisers werden voor het blok gezet. Van een redelijke termijn om een beslissing te nemen aangaande de voorgestelde wijziging kon in bovenvermelde omstandigheden geen sprake zijn. Bovendien bracht het gebrek aan professionele toewijding van verweerster heel wat stress voor eisers met zich mee.

Tussen eisers en verweerster bestaat betwisting over het ogenblik waarop verweerster wist dat eisers niet in het geboekte hotel zouden kunnen verblijven.

Volgens eisers was verweerster al op 18 juni 2021 op de hoogte dat zij niet in het aanvankelijk geboekte hotel zouden kunnen verblijven, volgens verweerster was dit pas op 15 juli 2021. Het Arbitraal College stelt vast dat eisers een stuk bijbrengen dat aantoont dat de uitbater van het oorspronkelijk geboekte hotel eisers op 15 juli 2021 er van in kennis heeft gesteld dat zij verweerster op 18 juni 2021 heeft geïnformeerd dat de reservering niet mogelijk was.

9.

Uit het bovenstaande volgt dat eisers krachtens artikel 25, eerste lid Reiswet de voorgestelde wijzigingen hadden kunnen weigeren en de pakketreisovereenkomst hadden kunnen opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding.

Ter zitting bevestigen eisers evenwel dat zij, weliswaar onder druk van de omstandigheden, de wijzigingen in de pakketreis aanvaardden. Eisers vertrokken op reis en verbleven gedurende hun vakantie in het hotel dat verweerster hen (in tweede instantie) had voorgesteld.

10.

Artikel 27 Reiswet bepaalt:

Wanneer de in artikel 25, eerste lid, bedoelde wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de in artikel 25, tweede lid, bedoelde vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

Het wetsontwerp van de Reiswet stelt in dat verband en over artikel 25 Reiswet:

In drie gevallen is er sprake van beduidende wijzigingen van de pakketreisovereenkomst. Deze drie gevallen zijn:

1° een ingrijpende wijziging aan een van de voornaamste kenmerken van een van de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis; de voornaamste kenmerken zijn deze die staan opgesomd in artikel 5, § 1, 1°.

Als een hotel dat rechtstreeks uitgaat op het strand wordt vervangen door een hotel dat landinwaarts is gelegen, is dit een ingrijpende wijziging van de accommodatie.

(...)

Een dergelijke wijziging, ook als de reiziger die aanvaardt, vormt een vermindering van de kwaliteit van de pakketreis. In tegenstelling tot de huidige rechtspraak van de Geschillencommissie Reizen zal de reiziger wel degelijk recht hebben op een prijsvermindering in dit geval.

(...)

Eisers brengen stukken bij waaruit blijkt dat het hotel waarin zij uiteindelijk verbleven, LYTTOS MARE, in de zomer van 2021 nog te kampen had met heel wat kinderziektes. Zo was het hotel, in tegenstelling tot het hotel MITSIS RINELA BEACH RESORT & SPA, nog niet volledig afgewerkt en waren verschillende faciliteiten nog niet beschikbaar.

11.

Bij het type vakantie dat eisers boekten, maakt de accommodatie ontegensprekelijk een belangrijk deel van de reis uit. Eisers zouden niet enkel in het hotel overnachten, ze zouden er ook doorheen de dag vertoeven, er eten, er sporten en spelen.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat dergelijke ingrijpende wijziging tot een vermindering van de kwaliteit van de pakketreis en tot een aanzienlijke genotsderving heeft geleid.

Het Arbitraal College acht de vordering van eisers dan ook gegrond.

Dossier nummer: SA 2022-035

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster gegrond,

Veroordeelt verweerster tot een schadevergoeding van 3.500,00 EUR.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te BRUSSEL op 9 augustus 2022.