

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 05 JUNI 2014

Inzake:

De heer A, wonende te XXX

*Eiser,*

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer A, eiser.

t/

RO, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door Meester B, advocaat, kantoor houdend te XXX.

Hebben ondergetekenden:

De heer XXX, jurist, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het Arbitrale College;

Mevrouw XXX, wonende te XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de gebruikers;

De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector.

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

1. WAT DE RECHTSPLEGING BETREFT

De stukken van rechtspleging werden onderzocht, meer in het bijzonder het vragenformulier door het Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen voor ontvangst afgestempeld op 31 december 2013.

Eiser en verweerster hebben hun akkoord met betrekking tot de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Door eiser werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen een bundel opgestuurd op 31 december 2013 en conclusies op 25 april 2014 . Door verweerster werden conclusies opgestuurd op 3 maart, bijkomende stukken op 17 maart en een wederwoord op 20 mei 2014.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven op 24 januari 2014, om te verschijnen op de zitting van 5 juni 2014, te Brussel, North Gate III, Koning Albert II-laan 16, om 13.30 uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

## 2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT

### 2.1. DE FEITEN.

Eiser boekte via RB uit de brochure van RO, verweerster, een hotelverblijf in NICE (Frankrijk) – Hotel “A” voor de periode van 20 juli tot 27 juli 2013, en dit voor twee personen, kamer met ontbijt, en tijdens het laatste weekend één overnachting voor één kind.

Het verkozen kamertype is in de brochure omschreven als “*Type supérieur, 2 persoonskamer, vue mer partielle*”.

Eiser klaagt zich erover (cfr. Art. 17 vragenformuliere) dat hij een meerprijs betaalde voor een “*beperkt lateraal zeezicht door de zuilen over het zwembad*”, en in feite was de zee enkel te zien door de gaten van een constructie”

Eiser vordert dan ook een schadeloosstelling voor een bedrag van € 998,40 zijnde het verschil in prijs tussen de betaalde kamer “Supérieur, partieel zeezicht” (prijs € 4.352,5) en een kamer “supérieur stadszicht” (prijs € 3.354,10)

Verweerster stelt (samengevat) in haar synthesebesluiten dat in haar brochure de kamertypes als volgt worden omschreven “*Kamertype supérieur vue ville*” en het type “*vue mer partielle*” hebben stadszicht of zeer beperkt lateraal zeezicht. Beide types hebben dezelfde oppervlakte en geschikt voor max. 3 personen.

In de brochure staat ook een derde type kamer vermeld namelijk “*De luxe zeezicht*” met de informatie dat deze “*een beperkt zeezicht heeft over het zwembad en door de zuilen van de voorgevel.*” Dat type kamer is ook groter maar werd niet gekozen door eiser.

Eiser koos voor een kamer die in de brochure beschreven staat als zijnde “een kamer met zeer beperkt lateraal zeezicht”. De essentie van deze kamer is dat het zeezicht zeer beperkt is (lateraal en beperkt)

Volgens eiser was er, inderdaad, zeezicht, en dit via de “gaten in de constructie”. De reisbevestiging vermeldt zeer uitdrukkelijk “een zeer beperkt – lateraal – zeezicht.

Bij zijn aankomst heeft eiser aan de balie van het hotel gevraagd naar een kamer “de luxe zeezicht” zonder meerprijs. Aangezien hiervoor een meerprijs (€ 70 per nacht) werd gevraagd weigerde eiser daarin zijn intrek te nemen.

Verweerster besluit dat eiser exact kreeg wat hij bestelde, en vraagt om de vordering ongegrond te verklaren.

### 2.2. BESPREKING EN BEOORDELING.

Het Arbitraal College heeft het dossier grondig doorgenomen en partijen, tijdens de zitting, aangehoord.

Verweerster voorzag niet in een “reispakket” maar wel in één enkelvoudige toeristische dienst namelijk het boeken van één logies. Dat hierbij een “ontbijt” werd toegevoegd doet daaraan geen afbreuk : het ontbijt is nauw verbonden met het logies en is niet te beschouwen als een “substantieel belangrijke toeristische dienst”. Verweerster is dus geen “reisorganisator” in de strikte zin van de “Reiscontracten wet” maar dienen haar diensten te vallen onder dezelfde aansprakelijkheids regime van een “reisbemiddelaar”.

Waar de reisorganisator gebonden is aan een resultaatsverbintenis is de reisbemiddelaar slechts gebonden door een middelenverbintenis.

Het Arbitraal College stelt vast dat in de brochure van verweerster bij het gekozen kamertype “*supérieur partiel zeezicht*” duidelijk staat vermeld “partieel zeezicht” en verdere informatie in de brochure vermeldt dat kamertype “*Vue mer partielle*” heeft *stadszicht of zeer beperkt lateraal zeezicht*”.

Eiser ontkent ook niet op de hoogte te zijn geweest van deze – belangrijke – restrictieve aanmerking die verweerster in haar brochure had vermeld.

Was het zeezicht zo’n belangrijke item voor zijn verblijf in het geboekte hotel dan had hij zich nader moeten informeren, hetzij bij zijn reisbemiddelaar hetzij bij verweerster of via persoonlijke informatie over wat hij concreet kon verwachten van het zeezicht vanuit zijn geboekte kamer (zie in dat verband ook: Collège Arbitral, 21 septembre 1999, *D.C.C.R.*, 2000, nr.49, 404 e.v.).

Het Arbitraal College is, bijgevolg, eenparig, van oordeel dat verweerster geen fout begaan heeft en in deze vrijuit moet gaan.

Tevens beslist het Arbitraal College dat het klachtengeld, begroot op € 100 ten laste moet blijven van eiser.

## **OM DEZE REDEN**

### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen.

Verklaart de vordering toelaatbaar maar ongegrond.

Beslist dat het klachtengeld begroot op 100 (honderd) euro, voorgeschoten door eiser, te zijner laste blijft.

Aldus uitgesproken, met eenparigheid, te Brussel op vijf juni 2014.