

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

ZITTING VAN 7 JULI 2020

### **Inzake**

De heer **A**, en zijn zoon, de heer **B**,  
Beiden wonende te XXX, XXX

*Eisers,*

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd,

### **En**

**RO NV**,  
met maatschappelijke zetel te XXX, XXX  
Ondernemingsnummer BE000.000.000;

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door mevr. C, senior customer support;

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw D, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw E, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Mevrouw F, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. De rechtsmacht van het Arbitraal College wordt door partijen ook niet betwist.

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 voor ontvangst afgestempeld op 2 maart 2020.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 2 maart 2020 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 7 juli 2020, waarop verwerende partij is verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven en eisende partij niet aanwezig was. De afwezigheid van één of beide partijen staat de behandeling van het geschil niet in de weg.

Het Arbitraal College heeft kennis genomen van de procedure- en de stavingstukken voorgebracht door de partijen.

## **I. De feiten**

1.

Op 21 december 2019 boekten eisers via de website van verweerster een skivakantie naar Flachau (Oostenrijk) met verblijf in kamer en ontbijt in Pension Dorfwirt, met vertrek op 29 december 2019 en voorziene terugkeer op 5 januari 2020.

Eisers betaalden voor deze reis een reissom van 1.743,50 EUR. In deze reissom was ook een skipas voor twee personen voor 6 dagen begrepen.

Bij de boeking opteerden eisers voor een standaard tweepersoonskamer (gerenoveerd). Deze kamer werd hen ook bevestigd op de reisbevestiging. Volgens de informatie op de website van verweerster betrof het een tweepersoonskamer met een oppervlakte van 18 à 20 m<sup>2</sup>, waarvan er enkele tevens over een balkon beschikten.

2.

Bij aankomst in het hotel werd aan eisers kamer 101 ter beschikking gesteld.

Volgens eisers voldeed deze kamer geenszins aan de beschrijving die op de website van verweerster werd gegeven. De door eisers opgemeten oppervlakte van de kamer bedroeg – volgens eisers – 13,28 m<sup>2</sup>. Deze te kleine oppervlakte was voor eisers nog extra problematisch nu zij de reis maakten samen met twee (kleine) honden, wiens mand ook een plaats moest krijgen op de vloer van de hotelkamer.

Eisers stellen dat zij na het zien van de kamer onmiddellijk terugkeerden naar de receptie om een grotere kamer te vragen. Er zou echter geen grotere kamer beschikbaar geweest zijn, omdat het hotel was volgeboekt.

Vermits het volgens eisers onmogelijk was de kamer te poetsen door de aanwezige bagage, de twee honden en hun manden, meldden zij aan het hotelpersoneel dat dagelijkse reiniging niet nodig was.

Naast de kleine oppervlakte ondervonden eisers ook hinder van de ligging van de kamer aan de straatzijde. Door nachtlawaai van de straat konden zij 's nachts moeilijk de slaap vatten en vonden zij niet de rust die zij hadden gehoopt te vinden.

Uiteindelijk beslisten eisers om één dag vroeger dan voorzien terug te keren, nl. op 4 januari 2020. Bij het uitchecken dienden zij 60 EUR te betalen voor het verblijf van hun twee honden, hetzij 5 EUR per hond per dag.

3.

Op 5 januari 2020 richtten eisers een uitgebreid schrijven aan verweerster, waarin zij hun voormelde klachten toelichtten en verweerster vroegen hen binnen de 10 dagen een ernstig regelingsvoorstel over te maken.

Bij schrijven van 14 januari 2020 liet verweerster weten dat zij niet kon ingaan op de vraag tot vergoeding vanwege eisers omdat (i) de weergegeven kameroppervlakte op de website louter indicatief was en kon afwijken (ii) zij niet verantwoordelijk was voor geluidsoverlast veroorzaakt door derden, temeer nu zij in de beschrijving van de accommodatie had aangegeven dat deze centraal gelegen was en (iii) dat de kostprijs van 5,00 EUR per nacht per hond was aangegeven in de beschrijving op de website.

Eiser verklaarde zich niet akkoord met de zienswijze van verweerster en benadrukte dat de weergegeven kameroppervlakte niet als indicatief kon worden beschouwd en de organisator verbond.

Na uitvoerige correspondentie liet verweerster op 21 februari 2020 weten dat de kamer waarin eisers logeerden werd opgemeten en een oppervlakte zou hebben van 16,56 m<sup>2</sup>. Vermits deze oppervlakte effectief afweek van de informatie, verschaft op haar website, meldde verweerster dat zij deze informatie had geactualiseerd en verklaarde zij zich bereid aan eisers een tegemoetkoming van 65,00 EUR te betalen, hetzij 5% van de verblijfkosten.

Eisers betwistten de opmeting door verweerster en bevestigden de door hen gedane opmeting van 13,28 m<sup>2</sup>. De voorgestelde vergoeding van 65,00 EUR achtten eisers ontoereikend. Zij vorderden een vergoeding van 700,00 EUR, wat volgens hen ongeveer overeenstemt met de helft van de prijs die zij voor hun verblijf betaalden.

4.

Vermits partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bereiken, maakten eisers hun eis aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen, via het daartoe bestemde vragenformulier, op 2 maart 2020.

De vordering van eisers strekt ertoe vanwege verweerster een schadevergoeding te bekomen van 750,00 EUR

## II. De beoordeling

### II.A. Aangaande de aansprakelijkheid van verweerster

5.

Uit het klachtenformulier blijkt dat eisers aan verweerster verwijten dat deze hen heeft misleid omtrent de oppervlakte van de geboekte kamer. Waar eisers zich op grond van de informatie op de website van verweerster verwachtten aan een kamer met een oppervlakte van 18 à 20 m<sup>2</sup>, wat voldoende is voor een verblijf met twee personen en twee honden, kregen zij een kamer met een oppervlakte van 13,28 m<sup>2</sup>. Hierdoor was hun verblijf ondoenbaar: de kamer stond volgepropt met bagage en twee hondenmanden. Alles moest voortdurend verplaatst worden om doorgang te hebben.

Hierna zal de gegrondheid van de klacht 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.

6.

Krachtens artikel 5, §1, 1° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (BS 1 december 2017), hierna kortweg de Reiswet genoemd, moet de organisator om aan de reiziger de volgende informatie te verstrekken, voordat deze gebonden is door een pakketreisovereenkomst:

*'De voornaamste kenmerken van de reisdiensten:*

*c) de ligging, de voornaamste kenmerken en in voorkomend geval, de toeristische categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming'*

De betrokken informatie die aan de reiziger wordt meegedeeld vóór de contractsluiting, vormt een integraal deel van de pakketreisovereenkomst (art. 8 Reiswet) en verbindt derhalve de organisator.

Verweerster kan dus niet gevolgd worden waar zij voorhoudt dat de kameroppervlakte, zoals meegedeeld op haar website, louter indicatief is en haar niet verbindt.

De meegedeelde kameroppervlakte maakt wel degelijk deel uit van contractuele verbintenissen van de organisator.

7.

Op grond van artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen.

Krachtens artikel 48 van de Reiswet recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

Hierbij is het – zoals toegelicht hierboven onder randnummer 5 – de reiziger die het bestaan van een non-conformiteit moet bewijzen.

In voorliggend dossier leggen eisers geen enkel stuk voor om de beweerde oppervlakte van hun hotelkamer te staven. Nochtans konden zij dit gemakkelijk aantonen door foto's van de kamer voor te brengen. Zij leggen enkel een verklaring op eer en geweten van eerste eiser voor, waarin deze bevestigt de kamer te hebben opgemeten aan de hand van touw, dat vervolgens thuis werd gemeten.

Deze verklaring bevat enkel eenzijdige beweringen van één partij, de schadelijder, waarop het Arbitraal College zich conform artikel 870 Ger.W. niet mag baseren voor zijn besluitvorming.

*“De door een partij in haar eigen zaak afgelegde verklaringen zijn loutere beweringen waarop de rechter zijn beslissing niet kan gronden als zij niet door andere gegevens of enig vermoeden zijn gestaafd” (Cass. 14 januari 2000, Arr.Cass. 2000, 109)*

*“De rechter die enkel steunt op loutere beweringen van de eiser schendt de regels van de bewijslast.” (Cass. 3 maart 1978, Arr.Cass. 1978, 780)*

Anderzijds erkent de verwerende partij wel dat de oppervlakte van de kamer, zoals weergegeven op haar website, niet in overeenstemming was met de door haar eigen vertegenwoordiger ter plaatse gemeten oppervlakte. Volgens verweerster bedraagt de kameroppervlakte 16,56 m<sup>2</sup> in plaats van de beloofde 18 à 20 m<sup>2</sup>.

Uit de samenlezing van de verklaring van eisers en de erkenning van verweerster volgt dat het Arbitraal College over afdoende bewijs beschikt dat de oppervlakte van de door eisers geboekte kamer niet in overeenstemming was met de oppervlakte die hem bij boeking was beloofd.

De non-conformiteit van de geleverde reisdiensten staat derhalve vast.

## **II.B. Aangaande de eigen verantwoordelijkheid van eisers**

9.

In haar besluiten voert verweerster aan dat eisers ook een eigen verantwoordelijkheid hebben.

Op grond van de algemene reisvoorwaarden van verweerster, die de contractuele verhouding tussen partijen beheersen, dient de reiziger de organisator zonder vertraging in kennis te stellen van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst vaststelt. Deze verplichting is ook opgenomen in artikel 34 van de Reiswet.

In artikel 17.2. van haar algemene voorwaarden meldt verweerster dat klachten die zich voor doen tijdens de reis door de reiziger zo snel mogelijk moeten gemeld worden aan de organisator, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

Eisers hebben tijdens hun vakantie in Oostenrijk op geen enkel moment contact met verweerster opgenomen, niet telefonisch, maar ook niet via sociale media of via email. Op die manier hebben eisers aan verweerster de gelegenheid ontnomen om ter plaatse een passend alternatief voor hen te zoeken en op deze manier aan de non-conformiteit te verhelpen.

Door deze houding hebben eisers hun schade verder laten oplopen, in plaats van bij te dragen aan een oplossing ter plaatse. Voor de schade die voortvloeit uit hun eigen houding kunnen zij geen aanspraak maken op enige vergoeding.

### **II.C. Aangaande de door eisers geleden schade**

11.

Eisers begroten hun schade op 750,00 EUR.

Deze begroting komt het Arbitraal College overdreven voor.

Rekening houdend met het feit

- dat een non-conformiteit blijkt uit de erkenning vanwege verweerster, doch dat de omvang van de non-conformiteit niet bewezen wordt, en
- dat eisers verweerster tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst niet in kennis hebben gesteld van de non-conformiteit en haar aldus niet de gelegenheid hebben geboden ter plaatse naar een oplossing te zoeken,

komt een vergoeding van 150,00 EUR het Arbitraal College passend voor.

### **OM DEZE REDENEN,**

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van de vordering van eisers kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een vergoeding van 150,00 EUR (honderd vijftig euro) aan eisers;

Wijst het meer- of anders gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met eenstemmigheid te Brussel op 7 juli 2020.