

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

ZITTING VAN 25 APRIL 2013

**Inzake**

De heer A, zelfstandige, en zijn echtgenote, mevrouw B, zelfstandige, samenwonende te xxx (volgens de adresgegevens zoals genoteerd op het zittingsblad; voordien: xxx);

*Eisers,*

ter zitting was mevr. B aanwezig;

**En**

RB, met maatschappelijke zetel te xxx - Ondernemingsnr xxx;

*Eerste verweerder;*

ter zitting vertegenwoordigd door mtr. C loco mter D, kantoorhoudende te xxx;

**En**

RO, met maatschappelijke zetel te xxx, licentie xxx - Ondernemingsnr xxx;

*Tweede verweerder;*

ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw E, Quality Control Manager;

Hebben ondergetekend:

1. De heer xxx, jurist, met kantoor te xxx, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers;
3. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers;
4. De heer xxx, wonende te xxx, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster 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:

I Over de rechtsmacht:

AANVANG: De stukken van de procedure werden onderzocht. Deze procedure begon met de toezending van het ingevulde vragenformulier. Dit formulier werd door het secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 24 september 2012. Hierdoor werd de vordering op die datum rechtsgeldig aanhangig gemaakt (art. 10 Geschillenreglement). Het vereiste klachtengeld werd vervolgens betaald op 11 oktober 2012 (art. 11 Geschillenreglement).

AKKOORD TOT ARBITRAGE:

- Eisers hebben hun akkoord tot arbitrage (scheidsgerecht) schriftelijk bevestigd met de ondertekening van het vragenformulier. De handtekening van mevr. B werd immers voorafgegaan door het volgende verzoek: *“Ondergetekende verzoekt de Geschillencommissie Reizen om het geschil aan het arbitraal College voor te leggen en verklaart zich te onderwerpen aan het reglement van de Geschillencommissie Reizen vzw”*. De handtekening van dhr. A werd voorafgegaan door een volmachtverklaring aan bovengenoemde *“om in zijn/haar (hun) naam een eis te stellen en de procedure te voeren bij de Geschillencommissie Reizen vzw”*.

- Voor verweersters mocht het arbitraal akkoord blijken uit het gebruik van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen in hun respectieve verkoopsrelatie met de klant. Artikel 18 van deze contractvoorwaarden bepaalt dat verweersters de arbitrale keuze van eisers zullen respecteren indien het geëiste bedrag niet hoger ligt dan € 1250. Boven dit bedrag kunnen verweester binnen een termijn van 10 dagen laten weten de rechtsmacht van de Geschillencommissie Reizen niet te aanvaarden. Eisers vorderden € 2.135,47 (zie verder). Verweersters maakten evenwel geen gebruik van dit procedurele verzakingsrecht waardoor de keuze van eisers voor arbitrage ook verweersters bindt.

AANSTELLING ARBITERS: De vzw Geschillencommissie Reizen werd door de procederende partijen gelast met de aanwijzing van de arbiters van het arbitraal College. Deze aanwijzing gebeurde volgens de regels in artikel 5 van het Geschillenreglement. Ons arbitraal College is derhalve bevoegd om van onderhavig geschil kennis te nemen.

VERLOOP: Voor eisers werd een bundel overgemaakt op 17 januari 2013 en voor tweede verweester werd een bundel overgemaakt op 15 februari 2013. Voor eerste verweester werd een conclusie (schriftelijke argumentatie) bekomen d.d. 25 februari 2013. Tevens bracht tweede verweester nog een conclusie in op 04 april 2013.

De partijen werden vervolgens behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven d.d. 21 december 2012 om te verschijnen op de zitting van 25 april 2013 (mededeling van het uur van de zitting per gewone brief op 12 april 2013).

## II Over de grond van de zaak:

### **De Feiten**

Eisers boekten op 15 mei 2012 een reis met bestemming Cyprus, Paphos, met verblijf in A, 4\*, all inn, met vertrek op 1 augustus 2012 en met terugkomst op 8 augustus 2012. Zij betaalden hiervoor € 4597,14.

Eisers beklagen zich blijkens het vragenformulier (rubriek 16 & 17) over het hierna volgende:

#### Lastens eerste verweerster

*“Een belachelijk lage compensatie ten aanzien van de problemen die door de touroperator makkelijk voorkomen konden worden.”*

#### Lastens tweede verweerster

*“Met een 10 maand oude baby in een adult only hotel was vreselijk. Wij hadden geboekt tot en met 12 augustus maar zijn op 8 augustus op eigen kosten terug naar huis gevlogen, daar het voor ons een hel op aarde was. We werden buiten gekeken. Ons zoontje mocht helemaal geen lawaai maken, de touroperator heeft ons hierover bij de boeking niet ingelicht. Bij het verkrijgen van de voucher 2 weken voor het vertrek zat een briefje dat het hotel adult only is en dat kinderen tot 16 jaar bij aankomst geweigerd zouden worden. Hierop hebben wij contact opgenomen met RO die ons verzekerde dat we er terecht konden en dat we zeker welkom waren. Ik heb op dit moment reeds mijn twijfels geuit over het welslagen van de vakantie. Eens ter plaatse werden we werkelijk buiten gekeken, en toen onze zoon eens met een lepeltje op de tafel sloeg stond de staff daar onmiddellijk met een stoffen servet om ons duidelijk te maken dat onze zoon stil moest zijn! Het was stress stress stress. Dus hebben we reeds op de eerste dag de reisleiding gesproken, die rade ons aan er het beste van te maken, maar wist wel te vertellen dat er veel klachten waren.”*

Tweede verweerster heeft als commercieel gebaar een vergoeding van € 472,55 voorgesteld. Deze compensatie werd door eisers als onvoldoende van de hand gewezen.

Bij gebreke aan een minnelijke regeling tussen partijen wordt onderhavige zaak voorgelegd aan het arbitraal College van de Geschillencommissie Reizen in zijn bovenvermelde samenstelling.

Ter zake de klachten vorderen eisers in de huidige procedure een schadevergoeding t.b.v. € 2.135,47(zie rubriek 20- vragenformulier met volgend detail: + € 1915,47 (vergoeding voor 5 verloren dagen) + € 130 (voor de terugvluchten) + € 20 (voor de reservatie van de zitplaatsen) + € 70 (voor eten))

### **Beoordeling**

#### Lastens eerste verweerster

Het contract met eerste verweerster is een contract van reisbemiddeling en de Reiscontractenwet bepaalt het wettelijke kader van een dergelijk contract. [( Artikel 1, 2<sup>o</sup> Wet 16 februari 1994 tot

regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, verder als RCW afgekort, *B.S.* 1 april 1994.]

Volgens artikel 27 RCW – en de navolgende rechtsleer en rechtspraak- is een reisbemiddelaar aansprakelijk indien mag blijken dat zij een fout heeft begaan in haar bemiddelingsopdracht. Algemeen wordt aangenomen dat de onderliggende bemiddelingsopdracht als een inspanningsverbintenis dient te worden aanzien. Op geen enkel ogenblik kunnen eisers evenwel een concrete fout (in de zin van een contractbreuk) in hoofde van eerste verweerster hard maken.

Er ligt dan ook geen enkel bewijs voor dat eerste verweerster een fout zou hebben begaan in haar bemiddelingsopdracht tussen de reizigers enerzijds en tweede verweerster anderzijds.

Enkel die laatste is aanspreekbaar voor de inhoud van het reisproduct.

De eis lastens eerste verweerster dient dienvolgens te worden afgewezen als ongegrond.

#### Lastens tweede verweerster

Het contract met tweede verweerster is een contract van reisorganisatie en de RCW (zie supra) legt het wettelijk kader hiervan vast.

Volgens artikel 17 van de Reiscontractenwet is de reisorganisator contractueel aansprakelijk voor de goede uitvoering van het reiscontract.

De toetsteen van deze aansprakelijkheid wordt gevormd door de ‘redelijke verwachtingen van de reiziger’.

De reisorganisator is bovendien aansprakelijk voor alle onderdelen van het gekochte reispakket. Vele van deze onderdelen worden uitgevoerd door anderen (bijvoorbeeld: hier i.c. de hotelier).

De reisorganisator blijft echter de eindverantwoordelijke. De reiziger kan hem hiervoor rechtstreeks aanspreken, zonder dat de reisorganisator zich juridisch kan verbergen achter de nalatigheden van die andere(n).

Het komt ons voor dat de hotelier als aangestelde van de reisorganisator zich onzorgvuldig heeft opgesteld bij het sluiten van de achterliggende hotelovereenkomsten. Enerzijds wordt hotelcapaciteit verkocht aan tweede verweerster zonder de minste restrictie nopens de leeftijd van de hotelgasten en anderzijds lijkt diezelfde hotelier – m.b.t. hetzelfde hotel en reisperiode- aan een andere reisorganisator- garanties te hebben gegeven omtrent een zg. ‘adult only’ karakter van het hotel.

Deze beide statussen (‘iedereen welkom’ versus ‘adult only’) zijn uiteraard niet compatibel en een dergelijke combinatie van tegengestelde beloftes kan enkel maar aanleiding geven tot spanningen en ongemakken zoals die hier effectief ook voorliggen.

Op basis van de voorliggende feiten kan ons college het ongemak begrijpen van eisers. Het moet voor beide ouders geen gemakkelijke situatie zijn geweest om zich als ouders op meerdere momenten ‘ongewenst’ of ‘gegeneerd’ te hebben gevoeld.

Ook kan worden opgemerkt dat tweede verweerster zélf ook vrij machteloos stond tegenover deze situatie. De fout (of toch minstens de gecreëerde verwarring) werd niet door haar veroorzaakt.

Tweede verweerster merkt dan ook heel correct op in haar conclusies:

*“Op het ogenblik dat de boeking gebeurde- 12/05/13- was er nog geen regime wijziging door de hotelier doorgegeven. Dus konden wij natuurlijk de eisers nog niet informeren van hetgeen zou volgen.*

*Pas eind juli heeft de hotelier ons geïnformeerd en hebben wij de beperking in ons systeem opgenomen als erratum.”* (p. 1 conclusies voor verweerster d.d. 4 april 2013)

De reden van deze statuswijziging wordt door tweede verweerster als volgt weergegeven:

*“Basis van de plotse onvoorziene invoering van de Adult Only formule door het hotel. De belangrijkste klant- de touroperator Thomson- die als enige de Adults Only formule opneemt in zijn programma. Dit heeft geleid tot een ernstige klacht bij F, die de hoteldirectie op zijn beurt aangesproken heeft om de kinderen te verbieden.”* (p. 2, schrijven d.d. 15 februari 2013 van tweede verweerster)

Zoals hierboven reeds aangegeven draagt tweede verweerster evenwel de eindverantwoordelijkheid ten opzichte van de reizigers.

Anderzijds is ons College ook van oordeel dat de reactie van eisers niet volledig in verhouding staat tot het geleden ongemak. Eisers hebben hun reis na acht dagen stop gezet en zijn op eigen initiatief terug naar huis gekeerd. Een dergelijke houding is te verantwoorden in het geval er zich een veiligheids- of gezondheidsrisico zou voordoen op de vakantiebestemming. Dit is hier evenwel niet het geval. Door die eenzijdige beslissing om onverwijld terug te keren hebben eisers de schade niet weten te beperken maar is de door hen geleden schade zelf toegenomen. In die mate dat de schade door een beslissing van de schadelijders zelf, is toegenomen, kan zij niet onverkort ten laste worden gelegd van de wederpartij.

Het arbitraal College is van oordeel dat de economische minderwaarde van de reis én de derving van het reisgenot die eisers hebben ondergaan op grond van de bewezen verklaarde klachten, passend (*ex aequo et bono*) worden vergoed door toekenning van een globale schadevergoeding van € 1.000 voor het gehele reisgezelschap. Objectieve maatstaven voor de beoordeling van de schade zijn in deze omstandigheden uiteraard niet voorhanden. Het arbitraal College heeft derhalve bij de schade- evaluatie rekening gehouden met de reissom, de verleende prestaties, de gedeelde prestaties en het reisgenot.

Eisers vorderden € 2.135,47. Door deze kennelijke verdichting van hun schade-eis kon geen minnelijke regeling tussen partijen worden nagestreefd en werd deze zaak prompt voorgelegd aan de Geschillencommissie. Het arbitraal College is dan ook van oordeel dat om die reden het betaalde klachtengeld niet volledig ten laste dient te worden gelegd van verweerster maar dient te

worden omgeslagen bij helften zoals hierna bepaald (zie art. 28 Geschillenreglement).

**OM DEZE REDENEN,  
HET ARBITRAAL COLLEGE**

Alle andere of ruimere argumenten worden verworpen als ongegrond, niet ter zake dienend of gewoon overbodig;

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen;

Wijst de vordering tegen eerste verweerster evenwel af als ongegrond;

Veroordeelt tweede verweerster om aan eisers de som van € 1.000 [ duizend Euro] te betalen als schadevergoeding, te vermeerderen met de gerechtelijke intresten vanaf heden tot de dag der algehele betaling;

Veroordeelt tweede verweerster tevens in betaling van de helft van de gedingkosten, begroot op de helft van het klachtengeld, zijnde € 125[honderd vijftwintig Euro], laat de overige helft van de gedingkosten €125[ honderd vijftwintig Euro] definitief ten laste van eisers.

Aldus uitgesproken, bij meerderheid der stemmen, te Brussel op 25 April 2013.