

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 5 juni 2025

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 10 november 1953, wonende te XXX, XXX en Mevrouw B, Belg, geboren op 14 februari 1963, wonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Tegen:

RB, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Eerste verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

RO bv, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Tweede verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

Mevrouw C, eremagistraat, in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

De heer D, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer E, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw F, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer G, 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 H, in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 21 maart 2025, 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 27 maart 2025 om te verschijnen op de zitting van 5 juni 2025 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, doorgevoerd op de zitting van 5 juni 2025 ;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas, in haar beoordeling rekening houdend met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Op 8 januari 2024 boekten eisers bij eerste verweerster de begeleide rondreis "*Ervaar de wondermooie schoonheid van Namibië*" die zou doorgaan van 2 tot 16 oktober 2024.

Deze boeking omvatte de vluchten heen en terug van Brussel naar Windhoek via Addis Abeba in economy class, een begeleide rondreis per touringcar, alle vermelde uitstappen en inkomgelden, een Nederlandstalige gids ter plaatse, verblijf in diverse hotels en lodges in half pension, en een uitgebreid informatiepakket. De reis werd uitgevoerd door tweede verweerster.

Eisers betaalden voor deze reis 8.023 euro.

3.

Op 25 oktober 2024 sturen eisers een brief aan eerste verweerster waarin zij zich formeel willen beklagen over enkele aspecten van de reis die niet overeenstemmen met de faciliteiten en dienstverlening die aangeboden werd in de brochure en op de themadagen.

De gids beleefden zij als incompetent en allesbehalve vriendelijk. Hij gaf blijk van een totaal gebrek aan inlevingsvermogen, praktisch doorzicht en organisatietalent en zorgde voor een ongemakkelijke sfeer binnen de groep. Bovendien zou hij bij meerdere gelegenheden op een onbetamelijke manier in conflict zijn gekomen met hotelbeheerders, begeleiders van andere groepen en de chauffeur van de groep.

Op verschillende locaties liet de accommodatie te wensen over. In de Okutala Etosha Lodge was tijdelijk geen water en elektriciteit beschikbaar waardoor de airco niet werkte en het koelkastje niet beschikbaar was. Omdat de voedingsmiddelen niet op de juiste temperatuur bewaard en verwerkt konden worden was de kwaliteit van de maaltijden minderwaardig.

Bij de gamedrive in het Etosha Park liet een van de voertuigen het afweten. Pas na een uur kon de wagen opnieuw worden gestart. De lunchpakketten die meegegeven waren, werden ook niet gekoeld bewaard. Eisers weigerden deze dan ook en opteerden voor een lunch in een restaurant op eigen kosten.

In het Timbala Nature Reserve verbleven eisers niet in de in het reisprogramma vermelde Timbala Safari Lodge maar in het Timbala Safari Camp, wat door eisers als een minderwaardige faciliteit werd aanzien. De infrastructuur en de maaltijden werden als zeer primitief en uitermate rudimentair ervaren en konden in geen enkel opzicht vergeleken worden met de geschetste uitrusting van de Safari Lodge.

Eisers stellen dat eerste verweerster met haar publiciteit hoge verwachtingen creëert die in de realiteit niet worden ingelost. Zij vragen dan ook om een compensatie voor de onprofessionele begeleiding, de ontbrekende of onaanvaardbaar slechte maaltijden, de gemiste gamedrive en vervanging van de Safari Lodge door het Safari Camp en dit voor een totaalbedrag van 820,30 euro (cfr. het vragenformulier en hun schrijven van 20 maart 2025).

4.

Tweede verweerster laat hierop weten dat het Timbala Safari Camp altijd al deel uitmaakt van het reisschema. De vermelding van de Timbala Safari Lodge betreft een fout in de reisdocumenten, waarvoor zij zich excuseren en een compensatie van 60 euro aanbieden.

5.

Op 14 maart 2025 sturen eisers een klachtenbrief aan tweede verweerster en stellen zij deze als medeorganisator van de reis formeel in gebreke wegens de gebrekkige en minderwaardige dienstverlening.

Zij laten ook weten dat zij een arbitrageprocedure opstarten bij de Geschillencommissie Reizen vzw. Ook eerste verweerster wordt hiervan op de hoogte gebracht.

B. DE RECHTSPLEGING: BEVOEGDHEID

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat hij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak. Partijen hebben de bevoegdheid van het college ook aanvaard.

C. DE VORDERINGEN

Op het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 820,30 euro.

Tweede verweerster vraagt dat de commerciële compensatie van 60 euro als voldoende wordt beschouwd en vordert de vordering van eisers voor het overige als ongegrond af te wijzen.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eerste verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser is opgetreden als doorverkoper, tweede verweerster als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “*de Reiswet*” genoemd), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

a. Aansprakelijkheid

i. Wettelijk kader

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Specifiek met betrekking tot artikel 33 Reiswet oordeelde de Geschillencommissie Reizen reeds dat op de organisator een resultaatsverbintenis rust, waardoor hij aansprakelijk is van zodra er sprake is van non-conformiteit, dit wil zeggen van zodra de reis niet verloopt zoals die is overeengekomen. Het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis wordt een non-conformiteit genoemd.

Krachtens artikel 36 van de Reiswet heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

Krachtens artikel 48 van de Reiswet heeft de reiziger 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. Krachtens artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger ook recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

ii. Non-conformiteiten

Met betrekking tot de door eisers geformuleerde klachten stelt het arbitraal college vast dat er onvoldoende bewijzen worden bijgebracht rond de onbekwaamheid van de gids. Er zijn geen verklaringen van andere medereizigers en eisers hebben daaromtrent geen verdere toelichting ter zitting gegeven. Deze klacht is niet bewezen.

Met betrekking tot de gamedrive beklagen eisers zich in hun schrijven van 20 maart 2025 over het feit dat de jeep reeds voor de middag was stil gevallen en niet meer kon worden gestart. Uit veiligheids-

overwegingen diende de gamedrive vroegtijdig te worden afgebroken. Naar het oordeel van tweede verweerster heeft het voertuig slechts 38 minuten stil gestaan en werd de drive niet vroegtijdig afgebroken. Gelet op de tegenstrijdige verklaringen en het gebrek aan objectieve andere elementen in het dossier, is deze klacht ongegrond en kan hiervoor geen vergoeding worden toegekend.

Eisers beklagen zich over het gebrek aan stromend water en elektriciteit in de Okutala Etosha Lodge waardoor er ook geen airco aanwezig was en de hygiëne van de maaltijden niet kon worden gewaarborgd.

Tweede verweerster erkent de stroomproblemen, hetgeen naar hun oordeel werd opgelost door de inschakeling van stroomgeneratoren waardoor eisers een douche konden nemen en geslapen hebben in een kamer met werkende airconditioning. Het arbitraal college acht de klacht bewezen zodat hiervoor de gevorderde vergoeding kan worden toegekend (cfr. infra).

Eisers zijn van oordeel dat zij werden misleid doordat in het reisprogramma een verblijf was aangekondigd in de Timbila Safari Lodge, een luxueus ressort met "tentsuites", een wellnesscentrum "en een fitnessruimte". Dit diende het hoogtepunt van de reis te worden. In werkelijkheid betrof het een "vervangend" onderkomen "in het – naar hun oordeel – primitievere Timbila Safari Camp.

Tweede verweerster erkent dat per ongeluk bij de reisdocumenten die voor afreis werden opgestuurd Timbila Lodge werd vermeld. Deze reisdocumenten worden automatisch aangemaakt en zijn niet contractueel. De heer Steyaert wist heel goed dat hij in Timbila Camp ging verblijven want hij heeft dat ondertekend op zijn bestelbon.

Het arbitraal college stelt vast dat dit niet zo werd vermeld op de bestelbon en dat de reisbeschrijving met vermelding van de "Timbila lodge" i.p.v. het "Timbila Camp (stuk I) "werd uitgegeven op 6 augustus, hetzij bijna 2 maanden voor vertrek op 16 oktober, wat voldoende tijd liet voor rechtzetting.

De andere kosten worden weerhouden zoals op stuk B vermeld van de bundel van de eiser.

RB wordt als doorverkoper niks ten laste gelegd zodat de vordering opzichtens haar als ongegrond wordt afgewezen.

b. Schade

Het arbitraal college stelt vast dat tweede verweerster – in het kader van de cijfermatige begroting – zelf een commercieel voorstel formuleerde, dat bestond uit een financiële compensatie van 60 euro. Gelet op hetgeen hierboven werd uiteengezet kan het Arbitraal College deze zienswijze niet bijtreden en is zij van oordeel dat eisers aanspraak maken enerzijds op een prijsvermindering en anderzijds op een vergoeding wegens genotsderving en onvoorziene extra uitgaven.

Derhalve wordt de schade begroot als volgt:

- een prijsvermindering van 564,99 euro voor het verschil in logies zijnde Timbila Camp i.p.v. Timbila Lodge;
- een vergoeding van 175,31 euro : aangegane kosten voor geen eetbaar ontbijt en lunch op 11 oktober en een vervangende maaltijd alsook een vergoeding wegens geen water en elektriciteit in de Okutala Etosha Lodge;

- voor de onderbroken gamedrive wordt gelet op het gebrek aan bewijs geen vergoeding toegekend;

Het totale bedrag van 740,30 euro wordt ten laste van de organisator RO gelegd, aangezien geen vordering wordt gesteld opzichts RB.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van eerste verweester ongegrond;

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van eerste verweester ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweester gegrond voor het bedrag van 740,30 euro;

Wijst het meerdere of anders gevorderde af als ongegrond;

Aldus met unanimiteit uitgesproken te Brussel, op 5 juni 2025