

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

**ZITTING VAN 17 december 2019**

**INZAKE:** Mevrouw **A** en de heer **B**, beiden woonachtig te XXX, XXX;

*Eisers,*

*Eerste eiser ter zitting persoonlijk aanwezig;*

**TEGEN:** **NV RO**, maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.XXX.XXX;

*Verweerster,*

*Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C.*

---

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 14 oktober 2019 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 21 oktober 2019 om te verschijnen op de zitting van 8 augustus 2019;
- de besluiten van eisers van 20 november 2019;
- de besluiten van verweerster van 8 november 2019;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling gevoerd op de zitting van 17 december 2019;

---

**Hebben ondergetekenden:**

Meester D in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;  
Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
De Heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;  
De Heer H 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 I, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

## **A. DE FEITEN**

---

1.

Eisers boekten op 23 april 2019 een reis voor vier personen naar Vendée, Frankrijk van 2 augustus 2019 tot 8 augustus 2019.

De reservering omvatte het verblijf, viermaal met de formule halfpension en het fietsverhuur.

De prijs van de boeking bedroeg 3.038,00 EUR.

2.

Volgens eisers staat de kwaliteit van de accommodatie die zij hebben genoten niet in verhouding met de betaalde reissom.

Eisers stellen bovendien dat zij slechts viermaal half pension gekregen hebben en dat zij voor het diner in restaurant Le Winch op 3 en 4 augustus moesten bijbetalen bovenop het voorziene budget.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

---

3.

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

## **C. DE VORDERINGEN**

---

4.

Middels het vragenformulier van 14 oktober 2019 vorderen eisers een bedrag van 1.250,00 EUR ter vergoeding van het onevenwicht tussen de prijs en de kwaliteit van de accommodatie en ter tegemoetkoming van hun morele schade.

## **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

---

5.

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 23 april 2019 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de 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.

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.

Het begrip non-conformiteit slaat op de uitvoering van de pakketreis in overeenstemming met de aangegane overeenkomst en met de informatie die voor de contractsluiting werd verstrekt (Memorie van toelichting bij het Wetsontwerp betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten d.d. 1 september 2017, *Parl.St. Kamer 2016-2017*, nr. 2653/001, 25).

Eisers stellen dat de kwaliteit van de accommodatie niet in overeenstemming was met de verwachtingen die zij koesterden op basis van de betaalde reissom, zijnde 3.038,00 EUR voor een zesdaagse reis, of ongeveer 500,00 EUR per nacht.

Uit het dossier blijkt evenwel dat de betaalde reissom niet alleen betrekking had tot de accommodatie, maar ook tot het viermaal halfpension, de huurfietsen, het bagagetransport, een retour bootticket en taxivervoer tijdens de reis, parking, telefonische bijstand tijdens het programma, een routebeschrijving met info en kaart...

Het Arbitraal College dient bijgevolg niet te oordelen of de kwaliteit van de accommodatie in verhouding staat met een bedrag van 500,00 EUR per nacht, maar of de accommodatie in overeenstemming was met de objectieve verwachtingen die eisers mochten hebben op basis van de aangegane overeenkomst en met de informatie die voor de contractsluiting werd verstrekt.

Bij toepassing van artikel 10 van de bijzondere voorwaarden dienden eisers op de hoogte te zijn van het avontuurlijk karakter van de reis, met het daarbij behorend eventueel gebrek aan comfort.

In haar conclusies erkent verweerster evenwel dat de accommodatie niet overeenkwam met de standaarden die zijzelf als organisatie hanteert, zodat het bestaan van de non-conformiteit niet wordt betwist.

7.

Eisers werpen eveneens op dat zij slechts vier keer halfpension hebben gekregen en dat de vouchers gekregen voor de diners in het restaurant Le Winch op 3 en 4 augustus niet volstonden om de maaltijden en drank te betalen.

Uit de bestelbon en de reisbeschrijving blijkt dat in het pakket slechts viermaal halfpension was voorzien.

Artikel 1.6 van de bijzondere voorwaarden vermeldt dat dranken nooit in de prijs zijn inbegrepen.

De klacht inzake de voorziene maaltijden is dan ook ongegrond.

8.

Wetende dat zij een pakketreisovereenkomst sloot met eisers, was verweerster bij toepassing van artikel 43 van de Reiswet ertoe gehouden om zonder onnodige vertraging passende bijstand te verlenen aan de eisers.

Eisers contacteerden verweerster reeds op de tweede reisdag om hun beklag te doen over de non-conformiteit van de accommodatie zoals vereist conform artikel 34 van de Reiswet.

Uit het dossier blijkt dat eisers enkele dagen moesten wachten op een reactie van verweerster, ook nadat eisers telefonisch contact hadden opgenomen.

Verweerster erkent dat de reactie op de klachten van eisers tijdens en na de reis langer op zich lieten wachten dan voorzien.

9.

De vordering van 1.250,00 EUR is geïnspireerd door de totaalprijs van de pakketreis zoals eisers deze zelf berekenden.

Verweerster merkt op dat eisers geen rekening houden met alle diensten en toegevoegde waarde die verweerster en de lokale partners leverden. Bovendien zijn de prijzen die verweerster met hotels had afgesproken gebaseerd op de zekerheid van beschikbaarheid, zodat de dagprijzen die de verschillende verblijfplaatsen lokaal afficheren niet zonder meer gehanteerd kunnen worden.

In haar conclusies stelt verweerster dat de totaalprijs van de pakketreis in kwestie vanaf 2020 gereduceerd is met 11,8%, zijnde 350,00 EUR, als gevolg van een efficiëntere organisatie na de klachten van eisers.

Verweerster handhaaft haar aanbod van 4 september 2019 om ter vergoeding van de non-conformiteit haar marge van 10% te laten vallen, zijnde 300,00 EUR.

Het Arbitraal College stelt vast dat de materiële schade van eisers door verweerster zelf wordt begroot op 650,00 EUR.

Het Arbitraal College is de mening toegedaan dat het aanbod van verweerster om de materiële schade van eisers te vergoeden mits de betaling van een forfaitaire vergoeding ten belope van 650,00 EUR, billijk is.

De vordering van eisers is derhalve gegrond ten belope van 650,00 EUR.

#### **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 650,00 EUR;

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 17 december 2019.