

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

**ZITTING VAN 1 september 2020**

### **Inzake:**

Mevrouw A, de heer B en de heer C, allen wonende te XXX, XXX;

*Eisers,*

*Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw D en de heer E;*

### **Tegen:**

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

*Verweerster,*

*Ter zitting vertegenwoordigd door mr. F, loco mr. G, advocaat, kantoor houdende te XXX, XXX ;*

---

### **Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 10 februari 2020 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 om te verschijnen op de zitting van 1 september 2020;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak op de zitting van 1 september 2020;

---

### **Hebben ondergetekenden:**

Meester H in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;  
Mevrouw I in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Mevrouw J in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
De heer K in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;  
Mevrouw L in haar 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 arbiters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw M, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

### **Volgende arbitrale sententie geveld:**

## **A. DE FEITEN**

1.

Eisers boekten op 13 juni 2019 een groepsreis naar Medina en Mekka, Saudi-Arabië, voor 3 personen voor de periode van 2 augustus 2019 tot 23 augustus 2019.

Ze maakten deel uit van een groep van 450 reizigers die via verweerster een reis boekten met als doel de Hadj te maken, de pelgrimstocht naar Mekka die verplicht is voor alle gezonde, volwassen moslims die over voldoende geld beschikken. De reservering omvatte de vluchten heen en terug en accommodatie in verschillende hotels en een tentenkamp.

De totale reissom bedroeg 17.000,00 EUR.

2.

Op 25 juli gingen eisers naar het kantoor van verweerster om hun paspoort terug op te halen. Verweerster overhandigde op dat moment de reisovereenkomst en vroeg eisers deze onmiddellijk te ondertekenen en af te geven.

3.

De heenvlucht werd uiteindelijk verzorgd door Onur Air en de terugvlucht door Corendon Airlines. De dienstverlening en het comfort op beide vluchten was volgens eisers minderwaardig.

Het hotel Diyar Al Salam in Medina was volgens eisers kwalitatief niet het beloofde viersterrenhotel. In het hele hotel zou een sterke rioolgeur gehangen hebben. Het restaurant was te klein voor de groep reizigers en het eten was beperkt en van zeer slechte kwaliteit.

Op 7 augustus reisden eisers van Medina naar Mekka. Bij aankomst in het hotel omstreeks 21 uur was er geen avondeten voorzien hoewel de reisovereenkomst in half pension voorzag.

Eisers verbleven niet in het Al Qima Atlas 3 hotel te Mekka, maar in hotel Reda Al Walidine te Aziziya. Het hotel Reda Al Walidine was eveneens van slechte kwaliteit en bovendien overboekt.

Op 8 augustus dienden eisers zich naar de al Haram moskee in Mekka te verplaatsen voor de Oemra, een onderdeel van de Hadj. Voor de verplaatsing naar de Al Haram moskee werden volgens eisers slechts 2 bussen voorzien voor 450 personen. Hierdoor verloor de groep veel tijd omdat de bussen verschillende keren moesten terugkeren voor alle reizigers. Sommigen onder hen zouden uiteindelijk zelf een taxi hebben betaald.

In Mina verbleven eisers in een tentenkamp, waarbij zij één tent deelden met 165 reizigers. Zowel de tent als de overige voorzieningen zouden van zeer slechte kwaliteit zijn geweest. De matrassen waren 50cm breed en hadden een dunne moesvulling. Er was geen ruimte voor de bagage en slechts één stopcontact voor de volledige tent. Tijdens dit verblijf zouden drie maaltijden met koffie en thee voorzien worden door verweerster. In werkelijkheid kregen eisers weinig eten van lage kwaliteit was en soms pas om 2u 's nachts.

4.

Vanaf 16 augustus tot het einde van hun reis verbleven eisers in het Swisotel in het centrum van Mekka.

Op 21 augustus stelden eisers vast dat zij geen toegang meer hadden tot hun kamer. Eisers kregen te horen dat zij die avond plots moesten terugkeren naar België omwille van een last-minute wijziging door de luchtvaartmaatschappij.

Na tussenkomst van het Saudische ministerie van Hadj-zaken konden de meeste reizigers tot 23 augustus in Mekka blijven.

In tussentijd werden eisers de toegang tot hun kamer ontzegd. Volgens eisers werden de kamers niet op tijd betaald door verweerster en waren zij genoodzaakt de nacht door te brengen in de gangen en traphallen van het hotel.

5.

Eisers stellen tenslotte dat de medereizigers van Turkse origine stelselmatig een betere behandeling kregen van de organisator. Zo zouden deze reizigers op een aparte vlucht gevlogen hebben, konden zij wel in het Al Qima hotel verblijven en kregen zij een voorkeursbehandeling op vlak van transport en maaltijden die van een beduidend betere kwaliteit zouden geweest zijn.

Op 10 september verzonden eisers per aangetekende brief hun klachten naar verweerster. Bij gebrek aan een minnelijke oplossing werd op 10 februari 2020 de zaak aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

6.

Het Arbitraal College is bevoegd om kennis te nemen van onderhavige zaak.

## **C. DE VORDERINGEN**

7.

Middels het vragenformulier van 10 februari 2020 vorderen eisers een vergoeding van 1.200,00 EUR.

Ter zitting verduidelijkte mevrouw D dat zij wenst dat de klachten ten aanzien van verweerster bevestigd worden door het College, zodat "andere reizigers dit in de toekomst niet meer zouden meemaken...".

Middels haar conclusies stelt verweerster een tegenvordering in voor een bedrag van 300,00 EUR ter vergoeding van haar administratieve kost.

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

8.

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 13 juni 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 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**

9.

De organisator van een pakketreis is krachtens artikel 5 van de Reiswet gehouden tot een precontractuele informatieplicht ten aanzien van de reiziger. De organisator is eveneens verplicht om de reiziger een standaardinformatieformulier te verstrekken waarin diens rechten worden opgesomd.

Krachtens artikel 11 dient de organisator bovenop deze precontractuele informatie ook nog contractuele informatie te verstrekken aan de reizigers.

Eisers stellen dat zij onvoldoende geïnformeerd werden door de organisator. Zij benadrukten ter zitting dat zij geen informatie kregen over onder andere het feit dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de reisdiensten en verplicht is bijstand te bieden wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert. Zij stellen dat zij geen contactgegevens ontvingen waarmee zij verweerster in noodsituaties konden bereiken. Er werd hen niet meegedeeld dat zij verplicht waren elke non-conformiteit die zij tijdens de reis vaststelde aan verweerster te melden.

Verweerster stelt dat eisers op een correcte wijze en in detail geïnformeerd werden over het verloop van de reis en de voornaamste kenmerken van de reisdiensten. Zij stelt vast dat eisers er niet in slagen om enige tekortkoming in haar hoofde aan te tonen.

Het College wijst erop dat verweerster krachtens artikel 15 van de Reiswet moet aantonen dat zij aan haar informatieplichten voldeed.

Uit de stukken van het dossier blijkt niet dat eisers het standaardinformatieformulier overhandigd kregen.

Verweerster verklaarde ter zitting dat er een informatiesessie plaatsvond in Temse, waar alle vereiste informatie aan eisers mondeling verstrekt werd. Volgens eisers werden op deze sessie hoofdzakelijk de spirituele aspecten van de reis toegelicht.

Het College stelt vast dat de promotiefolder niet alle informatie bevat die eisers krachtens artikel 5 van de Reiswet moesten ontvangen.

Voorbeeld: eisers wisten niet dat zij de overeenkomst voor het begin van de pakketreis konden opzeggen (artikel 5, §1, 7° Reiswet) en werden niet op de hoogte gebracht dat zij verzekeringen konden afsluiten die kosten bij opzegging door de reiziger of de kosten van bijstand zouden dekken (artikel 5, §1, 8° Reiswet).

Evenmin kregen eisers de naam en contactgegevens van de insolventieverzekeraar van verweerster (artikel 11,3° Reiswet), of de naam en contactgegevens van de lokale vertegenwoordiger, contactpunt of andere dienst die eisers reiziger in staat hadden moeten stellen snel contact op te nemen met de organisator en efficiënt met hem te communiceren met het oog op een verzoek om bijstand wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert of om zijn beklag te doen over elke tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit (artikel 11,4° Reiswet).

Zij werden niet gewezen op hun meldingsplicht vervat in artikel 34 van de Reiswet (artikel 11, 5° Reiswet).

Er werd hen evenmin informatie verstrekt over de beschikbare interne procedures voor klachtenafhandeling en over alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen (artikel 11, 7° Reiswet).

Verweerster bewijst niet dat eisers over dit alles geïnformeerd werden.

Het College stelt aldus vast dat verweerster de artikelen 5 en 11 van de Reiswet met de voeten trad.

10.

Artikel 8 van de Reiswet bepaalt dat de precontractuele informatie een integraal onderdeel is van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet gewijzigd worden, tenzij bij uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen bij de overeenkomst.

Alle wijzigingen aan de precontractuele informatie moesten door verweerster op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze meegedeeld worden aan eisers voordat de pakketreisovereenkomst werd gesloten.

Eisers stellen dat de reisovereenkomst die hen op 25 juli 2019 werd voorgelegd verschillende wijzigingen bevatte vergeleken met de informatie die werd vermeld in de promotiefolder en die hen mondeling werd meegedeeld.

In het bijzonder vermeldt de promotiefolder dat eisers in Mekka in het Al Qima Atlas 3 hotel zouden verblijven. In de reisovereenkomst staat daarentegen dat eisers zouden verblijven in ofwel het al Qima Atlas 3 hotel, hetzij in hotel Abdulghani Marza.

Verweerster stelt dat artikel 6 van de Reisovereenkomst uitdrukkelijk vermeldt dat eisers negen nachten zouden verblijven in Aziziya en niet in Mekka-Haram. Bovendien vermeldt dit artikel dat het verblijf was voorzien in het Abdulghani Marza of het Al Qima Atlas 3 hotel.

Het feit dat de reisovereenkomst vermeldt dat mogelijks in een ander hotel zou worden verbleven, houdt een wijziging in van de precontractuele informatie die krachtens artikel 8 van de Reiswet op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze had moeten worden meegedeeld, wat in casu niet gebeurde.

11.

Krachtens artikel 10 van de Reiswet moet de pakketreisovereenkomst in heldere en begrijpelijke taal opgesteld worden. Een schriftelijke overeenkomst moet leesbaar zijn. De organisator moet bij het sluiten van de overeenkomst of zonder onnodige vertraging daarna een kopie of bevestiging van de overeenkomst verstrekken aan de reizigers.

Krachtens artikel 14 van de Reiswet moet de organisator tijdig voor het begin van de pakketreis de nodige ontvangstbewijzen, vouchers en vervoerbewijzen verstrekken aan de reizigers.

Op 25 juli ontvingen eisers de reisovereenkomst. Eisers stellen dat het erg druk was in het reisbureau omdat verschillende medereizigers aanwezig waren om hun paspoort terug te halen. Zij kregen niet de tijd om de overeenkomst door te lezen en moesten de Arabische versie van de overeenkomst ondertekenen.

Verweerster verklaart niet waarom zij slechts enkele dagen voor afreis een schriftelijke kopie van de reisovereenkomst overhandigde aan eisers, hoewel de overeenkomst reeds zeven weken eerder was gesloten. Weze opgemerkt dat eisers reeds op respectievelijk 13 juni en 17 juni het voorschot en het saldo voor de reis hadden betaald.

Het College is van oordeel dat verweerster met onnodige vertraging de schriftelijke kopie van de reisovereenkomst heeft overhandigd, hetgeen een schending is van artikel 10 Reiswet.

12.

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de pakketreis.

Elke partij moet volgens artikel 1315 B.W. en 870 Ger. W. het bewijs leveren van de feiten die zij aanvoert.

Eisers stellen dat verweerster bij de boeking van de pakketreis aangaf dat de vluchten door Turkish Airlines zouden worden uitgevoerd.

Verweerster stelt dat de reisovereenkomst uitdrukkelijk bepaalt dat de vluchten zouden worden uitgevoerd door *“de Turkse luchtvaartmaatschappij of een andere luchtvaartmaatschappij”*.

Eisers tonen niet op een objectieve wijze aan dat zij schade leden doordat een andere maatschappij de vluchten heeft verzorgd. De vermeende non-conformiteit tijdens de vlucht wordt op geen enkele wijze aangetoond.

De vordering van eisers is op dit punt ongegrond.

13.

Het hotel Diyar Al Salam in Medina was volgens eisers kwalitatief niet het beloofde viersterrenhotel. In het hele hotel zou een sterke rioolgeur gehangen hebben. Het restaurant was te klein voor de groep reizigers en het weinige eten van zeer slechte kwaliteit.

Het objectieve bewijs is hiervan echter niet geleverd.

14.

Eisers verbleven in Mekka in het hotel Reda Al Walidine. Zij stellen dat dit in strijd is met de promotiefolder, waarin het Al Qima Atlas 3 hotel wordt vermeld als accommodatie voor het verblijf in Mekka. Zelfs in artikel 6 van de reisovereenkomst worden enkel het Al Qima Atlas 3 hotel en het Abdulghani Marza hotel vermeld.

Eisers benadrukken dat zij en de medereizigers schade leden omdat het hotel te voet 10 km van het centrum verwijderd was. Ter zitting verduidelijkte mevrouw D dat de reizigers dagelijks de Al Haram dienen te bezoeken tijdens hun verblijf in Mekka, als een essentieel onderdeel van de Hadj. Door de grote toestroom van pelgrims in Mekka waren eisers genoodzaakt om elke dag hetzij een taxi te nemen tegen woekerprijzen, hetzij 20 km te voet af te leggen.

Bovendien zou ook de kwaliteit van het hotel ondermaats zijn geweest. Volgens eisers was het hotel vuil, het bedlinnen niet proper en werden de kamers nooit gekuist. Het sanitair in hun kamer was oud, verroest en vuil. Ook de waterkoker was verroest aan de binnenkant. Het eten was zeer slecht en werd met plastic servies geserveerd.

Verweerster stelt dat in de reisovereenkomst niet gegarandeerd werd dat eisers in het Al Qima Atlas 3 hotel zouden overnachten. De klachten van eisers zijn volgens verweerster niet bewezen.

Ter zitting verduidelijkte verweerster dat *“Reda Al Walidine”* de commerciële naam is van het hotel dat de juridische naam *“Abdulghani Marza”* zou dragen. Verweerster brengt geen enkel stuk bij waaruit deze bewering zou blijken.

Het College stelt vast dat eisers moesten overnachten in een ander hotel dan was vermeld in zowel de promotiefolder als in de reisovereenkomst.

Dit betreft een non-conformiteit.

15.

Eisers verwijten verweerster dat zij onvoldoende bussen voorzag tijdens de reis en dat het verblijf in het tentenkamp in Mina beneden alle peil was.

Verweerster stelt dat deze klachten betrekking hebben op elementen van de pakketreis waarvoor verweerster niet bevoegd was en waarover zij geen enkele invloed kon uitoefenen. Het vervoer van pelgrims zou erg strikt gereguleerd zijn. De Saudische overheid zou de tenten in Mina voorzien, zonder enige zeggenschap of invloed van verweerster. Hoe dan ook stelt verweerster dat eisers niet aantonen dat er zich op deze punten een non-conformiteit voordeed.

Zij benadrukt tenslotte dat de reis plaatsvond op een moment dat er miljoenen pelgrims aanwezig waren in Saudi-Arabië met het oog op de Hadj en dat de organisatie, begeleiding en reglementering van de Hadj uitsluitend toekomt aan het Saudische Ministerie van Hadj en Umrah.

Het College stelt vast dat artikel 33 van de Reiswet geen onderscheid maakt tussen reisdiensten die gereguleerd, begeleid of georganiseerd worden door een publieke rechtspersoon dan wel een private rechtspersoon. Verweerster is bijgevolg als organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreis zijn voorzien.

In diezelfde zin kan verweerster zich niet beroepen op de aanwezigheid van miljoenen andere pelgrims om zich aan haar eigen verantwoordelijkheid te onttrekken.

De klachten omtrent het gebrek aan transport en over de kwaliteit van het verblijf in Mina worden evenwel niet op objectieve wijze aangetoond.

De vordering van eisers op dit punt is dan ook ongegrond.

16.

Eisers stellen dat de hele groep op 21 augustus geen toegang meer kreeg tot de hotelkamers in het Swisshotel omdat de oorspronkelijke reservering was afgelopen. Mevrouw D verklaarde ter zitting dat zij de oorspronkelijke reservering had kunnen zien op de computer aan de hotelreceptie. Zij had aan het hotel hiervan een kopie gevraagd maar niet gekregen omdat de reservering op naam van verweerster stond.

Eisers stellen dat de helft van de totale reisgroep (meer dan 200 reizigers) gedwongen werden om op 21 augustus terug te keren naar België. Zij stellen dat hierbij zwakkere reizigers geïntimideerd werden.

Volgens eisers moesten zij die nacht slapen in de gangen en traphallen van het hotel, en kregen in deze periode geen toegang tot het restaurant. De dag daarop zouden opnieuw enkele reizigers in de gangen hebben moeten slapen omdat verweerster was vergeten te betalen voor hun kamers.

Verweerster betwist met klem dat de reizigers bedreigd of gedwongen werden om eerder terug te keren. Zij verklaart dat zij geconfronteerd werd met een wijziging door de luchtvaartmaatschappij, waarna zij aan de reizigers aanbod om eerder terug te keren.

Verweerster betwist niet dat eisers werden uitgecheckt op 21 augustus, noch dat er op 22 augustus eveneens problemen waren met het betalen van de hotelaccommodatie.

De vordering van eisers is dus gegrond.

17.

Eisers stellen dat zij stelselmatig werden benadeeld vergeleken met de groepsleden die van Turkse origine waren.

Verweerster stelt hierover dat dit loutere stemmingsmakerij is die op geen enkele manier wordt gestaafd. Zij betwist ten stelligste dat er sprake was van enige voorkeursbehandeling.

Het dossier bevat hieromtrent geen enkel objectief bewijs.

De vordering van eisers is op dit punt daarom ongegrond.

18.

Verweerster stelt dat elke eiser zijn of haar eigen schade concreet moet bewijzen. Eisers kunnen zich niet beroepen op specifieke klachten van andere reizigers wanneer zijzelf niet geconfronteerd zijn geweest met de klacht in kwestie. De klachten uit de "gezamenlijke enveloppe" zouden niet in aanmerking genomen kunnen worden voor de aansprakelijkheid van verweerster, nu eisers samen met de andere reizigers hun klachten "op één hoop gooien" en ten onrechte voorhouden dat deze gemeenschappelijke klachten ook effectief zouden gelden voor eisers zelf.

Eisers verduidelijkten dat zij een gemeenschappelijke envelop neerlegden voor de klachten die betrekking hebben op alle reizigers. Bovendien wilden eisers uit ecologische en praktische overwegingen deze documenten geen zestien maal neerleggen.

Alzo maakten eisers, samen met 37 andere reizigers een gezamenlijke envelop over aan het Secretariaat van de Geschillencommissie ter staving van de hun gemeenschappelijke klachten. Daarnaast formuleerden eisers hun eigen specifieke klachten en legden hiervoor stukken neer.

Het College stelt vast dat de gemeenschappelijke envelop documenten bevat die betrekking hebben op alle reizigers.

19.

Verweerster haalt aan dat eisers, net zoals reizigers in de andere dossiers, eenzelfde vergoeding vorderen ten bedrage van 1.200,00 EUR waaruit zou moeten blijken dat hun schade niet in concreto aantoonbaar is.

In ondergeschikte orde vraagt verweerster dat de vordering van eisers wordt herleid tot maximaal 150,00 EUR.

Eisers verklaarden dat zij verkozen om hun vordering te beperken tot 1.200,00 EUR.

Het College wijst er op dat schade vergoed wordt wanneer zij zeker is (Cass., 27 september 1978, *Arr. Cass.*, 1978-79, 127; *Pas.*, 1979, I, 136.) en wanneer zij persoonlijk geleden is door de eisers (Cass. 25 mei 2012, AR C.11.0494.F, *Arr.Cass.* 2012, afl. 5, 1432 en *Pas.* 2012, afl. 5, 1201).



Enkel het bestaan van de schade moet zeker zijn en niet de omvang ervan. (Cass. 13 oktober 1993 AR P.93.0394.F, *JT* 1994, 232). Dit betekent dat het zekere karakter van de schade niet in het gedrang komt wanneer de omvang van de schade en van de schadevergoeding moeilijk te bepalen is.

Het feit dat eisers hun schade begroten op 1.200, 00 EUR, net zoals hun medereizigers, toont niet aan dat er geen zekere schade is, noch dat er geen persoonlijke schade zou zijn geleden door eisers.

Volledigheidshalve merkt het College op dat verweerster niet verduidelijkt op basis van welke berekening zij in ondergeschikte orde meent de gevorderde vergoeding tot maximaal 150,00 EUR te kunnen herleiden.

Het College is van oordeel dat in hoofde van verweerster de schending van de precontractuele en contractuele informatieplicht is aangetoond, net zoals het feit dat eisers in Mekka in een ander hotel dienden te overnachten dan in de promotiefolder, bestelbon en zelfs de reisovereenkomst werd vermeld. Ook de non-conformiteit inzake het verblijf in het Swisshotel is bewezen.

Dat eisers schade leden, staat vast.

Het College begroot deze schade (ex aequo et bono) op 10% van de reissom, die in casu 17.000,00 EUR beliep.

Daar eisers in het vragenformulier hun vordering beperkten, komt deze gegrond voor ten belope van 1.200,00 EUR.

#### **OM DEZE REDENEN**

#### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering,

Verklaart de vordering van eisers ontvankelijk en gegrond, deze van verweerster, eiseres op tegenvordering, ongegrond.

Veroordeelt verweerster tot betaling van een schadevergoeding van 1.200,00 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 1 september 2020.