

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 24 januari 2023

Inzake:

De Heer **A**, handelend zowel voor zichzelf als voor zijn kinderen **B** en **C**, allen woonachtig te XXX, XXX

en Mevrouw **D**, woonachtig te XXX (Nederland), XXX

Eisers, ter zitting aanwezig ;

Tegen:

RO BV, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer NL 000.000.000, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 000

Verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

Meester E in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

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;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 15 november 2022 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 24 januari 2023 ;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De pertinente feiten

1.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 3 februari 2022 via het RB bij verweerster een pakketreis boekten voor 7 personen met bestemming Griekenland (Rhodos – Faliraki), voor de periode van 12 juli 2022 tot 26 juli 2022, voor een totale prijs van 9.063 EUR

Deze reis omvat de vluchten Maastricht - Rhodos heen en terug en het verblijf in een standaard tweepersoonskamer voor 3 personen en 2 standaard tweepersoonskamers voor 2 personen in hotel Evita Bay, 5* in formule all-inclusive.

2.

Bij aankomst blijkt hotel Evita Bay overboekt te zijn en worden reizigers rechtstreeks van de luchthaven overgebracht naar hotel Evita Elite.

Door de tussenkomst van de vertegenwoordiger van verweerster ter plaatse en RB mogen eisers uiteindelijk gedurende het volledige verblijf gebruik maken van de all-inclusive faciliteiten van hotel Evita Bay. Voor het pendelen tussen de hotels kunnen ze gebruik maken van een pendeldienst, op voorwaarde dat hiervoor een dag op voorhand de nodige afspraken worden gemaakt. Eisers huren dan ook zelf een busje.

Uiteindelijk kunnen eisers over één tweepersoonskamer in hotel Evita Bay beschikken voor de laatste 6 dagen van hun vakantie (van woensdag 20 juli 2022 tot 26 juli 2022). De rest van het gezelschap verbleef de hele tijd in hotel Evita Elite.

3.

Na terugkeer dienen eisers via RB een klacht in bij verweerster. Die biedt initieel een compensatie van 2.359 EUR, t.t.z. 15 % van de betaalde reissom en een vergoeding van 1.000 EUR voor de gemaakte kosten. Dit aanbod wordt later verhoogd naar 3.000 EUR.

Eisers gaan hiermee niet akkoord en dienen een verzoeningsaanvraag in. Deze procedure wordt echter afgesloten omdat verweerster niet binnen de door de procedure bepaalde termijn antwoordt, waarop eisers een arbitrageprocedure aanvatten.

2. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster

4.

Omdat hun reis niet is verlopen zoals gewenst, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot een schadevergoeding van 6.403,07 EUR.

Dit bedrag werd als volgt samengesteld :

Vergoeding voor overboeking en omwille van niet genoten vakantie en beperkte All-in verbruik 7 personen : 5.182 EUR

Vergoeding voor extra gemaakt kosten 1.221,07 EUR

3. Toepassing van de Reiswet

5.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna "de Reiswet") van toepassing is op het geschil.

Verweerster is als (reis-)organisator opgetreden, in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet.

Er is tussen eisers en verweerster een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen in de zin van artikel 2,3° van de Reiswet.

4. Beoordeling

6.

Artikel 33 van de Reiswet bepaalt :

Art. 33. De organisator is 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.

En artikel 49 van de Reiswet :

Art. 49. De reiziger heeft 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.

En artikel 37 van de Reiswet :

Art. 37. Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten, waaronder begrepen de terugkeer van de reiziger naar de plaats van vertrek, niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, met het oog op de voortzetting van de pakketreis andere geschikte arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan deze die in de overeenkomst zijn bepaald.

Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreisovereenkomst is bepaald, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.

7.

Verweerster betwist de feiten niet, maar stelt dat zij een redelijke vergoeding heeft aangeboden.

Allereerst wijst verweerster erop dat eisers zijn overgeplaatst naar het alternatieve hotel Evita Elite en gebruik hebben gemaakt van de kamers en faciliteiten aldaar.

Nu er wel gebruik is gemaakt van de alternatieve accommodatie, beweert verweerster dat de vordering tot volledige vergoeding van de verblijfskosten buiten proportioneel is. Verweerster wijst erop dat eisers conform artikel 38 Reiswet de mogelijkheid hadden om de alternatieve accommodatie niet te accepteren en de reisovereenkomst op te zeggen. In dat geval zou ze gezorgd hebben voor repatriëring van het reisgezelschap en was volledige terugbetaling van de verblijf-, reis en onkosten gerechtvaardigd geweest. Eisers hebben echter geen gebruik gemaakt van hun opzeggingsmogelijkheid en hebben hun vakantie voortgezet met gebruikmaking van de alternatieve accommodatie. Nu zij wel gebruik hebben gemaakt van de accommodatie en faciliteiten, dient volgens verweerster daar ook een redelijke vergoeding tegenover te staan.

Ten tweede wijst verweerster erop dat eisers gedurende hun hele vakantie gebruik hebben gemaakt van de all-inclusive faciliteiten van Evita Bay alsmede Evita Elite. De all-inclusive faciliteiten van Evita Bay bestaan onder meer uit ontbijt in buffetvorm, lunch in buffetvorm, diner in buffetvorm, snacks, geselecteerde alcoholische en non- alcoholische dranken , hetgene een groot deel uitmaakt van de prijs van het all-inclusive pakket voor 7 personen voor 15 dagen. Ze hebben ook gebruik kunnen maken van de andere faciliteiten van Evita Bay zoals het zwembad, het strand en het aangeboden entertainmentprogramma.

Ten derde merkt verweerster op dat in ieder geval 2 personen voor een periode van 6 dagen een kamer toegewezen hebben gekregen in Evita Bay.

8.

Het arbitraal college kan verweerster niet bijtreden.

De overboeking van het hotel Evita Bay heeft een ernstige impact gehad op het verloop van de vakantie van eisers.

Terecht merken eisers onder meer op dat het hotel Evita Elite van minderwaardige kwaliteit was. Vooral hebben ze tussen 17 en 25 Juli constant moeten pendelen naar Evita Bay met de huurwagen. Iedereen diende zich te haasten en vroeg opstaan om op tijd bij het ontbijt in Evita Bay te zijn. Er moest over en weer worden gereden om zich om te kleden, om te gaan zwemmen, om te lunchen,... Met 7 personen is dit bijna onmogelijk om te organiseren; Ook moest iedereen in dit systeem meegaan waardoor er geen sprake was van een flexibele zelfstandige onbezorgde vakantie.

De twee oudste tieners werden beperkt in hun beweging om uit te gaan in het centrum van Faliraki omdat om 11 uur alles gesloten was bij Evita Bay en er dus weer terug gereden moest worden naar Evita Elite. Van daaruit konden ze dan weer een taxi pakken om naar het centrum te rijden om uit te kunnen gaan wat ook tot extra moeite en kosten leidde terwijl Evita Bay op loopafstand van het Centrum lag.

De Heer A heeft de gehele vakantie geen gebruik heeft kunnen maken van de geselecteerde alcoholische dranken omdat hij moest rijden. 6 dagen diende gescheiden in twee groepen de "familie vakantie" doorgebracht te worden. Mevr. D was bovendien herstellende van een nieuwe knieoperatie. Dit bracht onnodige stress mee wat niet tot een ontspannen en positieve vakantie heeft geleid.

Uit geen enkel stuk blijkt dat verweerster aan eisers een prijsvermindering heeft aangeboden overeenkomstig art. 37 van de Reiswet en hen de kans heeft gegeven om de pakketreisovereenkomst op te zeggen.

Om al deze redenen acht het arbitraal college de klacht volledig gegrond.

De gevorderde vergoeding voor extra gemaakt kosten 1.221,07 EUR wordt gestaafd.

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 gegrond en veroordeelt verweerster tot betaling van een som van 6.403,07 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 24 januari 2023.