

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

ZITTING VAN 17 september 2015

### **Inzake**

**Dhr. A en Mevr. B**, beiden wonende te XXX

*Eisers*

Beiden ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. B, voornoemd,

### **En**

RO, kortweg XXX, handel drijvend onder de benaming XXX, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX.

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. C, Customer Service Team

### **Hebben ondergetekenden:**

1. Dhr. XXX, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Dhr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. Dhr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector
5. Dhr. XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

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

#### **I. Feiten**

Eisers boekten bij Verweerster een vakantie naar Turkije (Bodrum) van 18/08/2014 tem 28/08/2014 met verblijf in het hotel A in een kamertype XXX, familiekamer met 2 extra bedden, bad of douche, toilet, balkon of terras, airco en een stapelbed. Het maaltijdregime was All-inclusive. De vlucht heen en terug was tevens inbegrepen. Eisers boekten geen extra verzekeringen maar betaalden wel een supplement voor het fuel protection program. De totale reissom bedroeg 3.744,68 €.

Eisers zijn niet tevreden met hun vakantie en verwijten aan Verweerster de volgende tekortkomingen:

- Verweerster zou misleidende informatie en foto's hebben aangewend;
- Het hotel zou vies, smerig en vuil zijn op het moment van de reis;
- Er zou geen/gebroke bediening geweest zijn in het hotel op het moment van de reis;
- Er zouden kakkerlakken in hotelkamer en ander ongedierte in het hotel aanwezig zijn geweest op het moment van de reis;
- Er zou gebroke accommodatie (kapotte kameruitrustingen, etc.) geweest zijn op het moment van de reis;
- Er zou schimmel aanwezig zijn in hotelkamer op het moment van de reis;
- Eisers zouden ter plaatse veel tijd verloren hebben;
- Er zou geen afwisseling in de maaltijden en onvoldoende eten geweest zijn op het moment van de reis;
- Eisers zouden systematisch hebben moeten bijbetalen voor verschillende zaken ondanks een overeengekomen all-inclusive formule;
- Verweerster zou ter plaatse een minderwaardige hotelwissel hebben voorgesteld.

Eisers hebben ter plaatse hun ongenoegen over de geleverde accommodatie geuit ten overstaan van de plaatselijke vertegenwoordiger van Verweerster. Deze stelde – aldus Eisers – een hotelwissel voor, mits Eisers bereid waren een opleg van 500 à 600 EUR te betalen. Deze oplossing werd door eisers afgewezen.

Na hun terugkeer uit vakantie hebben Eisers hun ongenoegen over de hotelaccommodatie uitvoerig toegelicht in een schrijven aan Verweerster.

In haar reactie van 26 november 2014 verontschuldigde Verweerster zich voor de geleden ongemakken en stelde zij aan Eisers een commerciële tegemoetkoming van 375,00 EUR voor. Deze tegemoetkoming werd door Eisers als ontoereikend ervaren.

Verdere correspondentie tussen partijen bracht geen bevredigende oplossing, zodat Eisers zich op 9 juli 2015 tot de Geschillencommissie wendden

De vordering van Eisers strekt ertoe 1.828 € te bekomen uit hoofde van schadevergoeding voor de gebroke uitvoering van het contract tot reisorganisatie.

## **II. De beoordeling**

### **A. RECHTSMACHT, ONTVANKELIJKHEID EN BEVOEGDHEID**

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. Partijen hebben schriftelijk hun akkoord bevestigd m.b.t. de arbitrale procedure.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, toegezonden aan het Secretariaat van de Geschillencommissie, welke de ontvangst daarvan bevestigd heeft.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen en zijn ter zitting verschenen of vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

De ontvankelijkheid van de vordering en de bevoegdheid van het Arbitraal College worden niet betwist.

## B. BESPREKING TEN GRONDE

Dit geschil valt onder de bepalingen van de wet van 16/02/1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, hierna de Reiscontractenwet genoemd. Partijen betwisten niet dat de algemene voorwaarden gelden zoals afgedrukt in de RO brochure.

Eisers zijn niet tevreden met hun vakantie en verwijten aan Verweerster de volgende tekortkomingen:

- Verweerster zou misleidende informatie en foto's hebben aangewend;
- Het hotel zou vies, smerig en vuil zijn op het moment van de reis;
- Er zou geen/gebrekkige bediening geweest zijn in het hotel op het moment van de reis;
- Er zouden kakkerlakken in hotelkamer en ander ongedierte in het hotel aanwezig zijn geweest op het moment van de reis;
- Er zou gebrekkige accommodatie (kapotte kameruitrustingen, etc.) geweest zijn op het moment van de reis;
- Er zou schimmel aanwezig zijn in hotelkamer op het moment van de reis;
- Eisers zouden ter plaatse veel tijd verloren hebben;
- Er zou geen afwisseling in de maaltijden en onvoldoende eten geweest zijn op het moment van de reis;
- Eisers zouden systematisch hebben moeten bijbetalen voor verschillende zaken ondanks een overeengekomen all-inclusive formule;
- Verweerster zou terplaatse een minderwaardige hotelwissel hebben voorgesteld.

Wat betreft de door Eisers aangevoerde tekortkomingen repliceert Verweerster het volgende:

- Dat de aanwezigheid van kakkerlakken niet noodzakelijk in verband staat met een slechte hygiëne in het hotel. De kakkerlakken zouden aanwezig zijn in gebieden met een ander klimaat, zo ook in Turkije;
- Dat betreffende de terrasomgeving geen algemeen probleem kan worden vastgesteld;
- Dat voor wat betreft de kast op de kamer en het terras, een simpele vraag van Eisers gericht aan het kamermeisje zeker een oplossing kon bieden;
- Dat de foto van de deur in de lobby aantoont dat de deur werd afgesloten en de hotelier zich dus bewust was van een probleem en hier dan ook reeds een oplossing voor werd geboden;

- Dat geen gebreken kunnen worden vastgesteld op de door Eisers aangeleverde foto's van de winkel aan de ingang van de eetzaal, hetzelfde voor de foto's van het privé strand en de hotelomgeving;
- Dat betreffende de lange wachtrijen aan de bar de periode van de vakantie hier een enorme rol speelt. In het hoogseizoen zijn lange wachtrijen nu eenmaal mogelijk;
- Dat Eisers de hotelwissel ter plaatse geweigerd hebben. Verweerster is van oordeel dat het aanvaarden van zulk voorstel tot een betere vakantiebeleving zou geleid hebben en Eisers de vakantie op een aangename manier konden verdergezet hebben.

Verweerster geeft wel toe dat bepaalde foto's in de stavingsstukken van Eisers inderdaad niet overeenkomen met de kwaliteit die zij als reisorganisatie voor ogen heeft.

Verweerster concludeert dat de stavingsstukken van Eisers echter geen vergoeding van 50% van de reissom verantwoordt.

Partijen verwijzen naar een beslissing van de Commissie Reisgeschillen in Nederland waarin de reiziger in ditzelfde hotel en in dezelfde vakantieperiode een compensatie ontving van 750 € op een reissom van 2.258 €. Dit komt overeen met ongeveer 30% van de reissom. Verweerster geeft in haar besluiten te kennen dat ze akkoord zou kunnen gaan om in analogie hieraan een compensatie aan Eisers te bieden ten belope van 1.123 €, welke zij bereid is af te ronden op 1.125€. Zij heeft dit standpunt ter zitting nogmaals bevestigd.

Het Arbitraal College oordeelt, echter zonder precedentenwerking te willen verlenen aan een eerder in het buitenland gewezen arbitrale beslissing, dat gelet op het feitenrelaas en de voorgebrachte stukken, het door Verweerster aangeboden compensatiebedrag toelaat om de vastgestelde schade in hoofde van Eisers te dekken.

Het Arbitraal College moet vaststellen dat Verweerster echter het door haar aangeboden compensatiebedrag aan Eisers nog niet volledig heeft overgemaakt, zodat een veroordeling van Verweerster zich opdringt.

### C. DE PROCEDUREKOSTEN

Artikel 27 van het reglement van de Geschillencommissie bepaalt dat de Eisers als waarborg voor de arbitragekosten een bedrag gelijk aan 10% van de geëiste som, met een minimum van 100,00 EUR, dient te betalen.

Eisers betaalden een waarborg ten bedrage van 182,80 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij.

Het Arbitraal College meent dat Verweerster aansprakelijk is voor de geleden schade en naliet om vrijwillig de door Eisers geleden schade integraal te vergoeden.

Derhalve dient Verweerster beschouwd te worden als de in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van Verweerster te worden gelegd.

**OM DEZE REDENEN,**

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van deze vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van Eisers tegenover Verweerster toelaatbaar en deels gegrond;

Begroot de aan Eisers verschuldigde schadevergoeding op 1.125 EUR en veroordeelt Verweerster tot betaling aan Eisers van het uitstaand saldo van dit bedrag;

Verwijst Verweerster definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 182,80 EUR;

Aldus uitgesproken met éénparigheid op 17 september 2015.