

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Zitting van 24 februari 2025

Inzake:

Mevrouw **A**, Belg, geboren op 23 maart 1990 en woonachtig te XXX, XXX,

Mevrouw **B**, Belg, geboren op 20 juni 1985 en woonachtig te XXX, XXX

Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Tegen:

RO BV, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 000.000.000 en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 0000000000

Verweerster ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C, Quality Control Team

Hebben ondergetekenden:

Meester D in haar 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 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 G 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 16 december 2024 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 oproepingsbrief van 16 december 2024 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 24 februari 2025 ;

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

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 24 februari 2025 ;

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.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas. Dit neemt niet weg dat bij de verdere beoordeling rekening wordt gehouden met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 21 september 2024 bij verweerster een pakketreis voor 2 personen met bestemming Egypte (Hurghada) boekten voor de periode van 23 september 2024 tot 30 september 2024.

Deze reis omvatte de vluchten en het verblijf in hotel TROPITEL SAHL HASHEESH, 5* in een deluxe kamer in formule all-in.

De totale prijs van de reis bedroeg 1.621,00 EUR.

3.

Bij aankomst in Egypte bleek het geboekte hotel overboekt te zijn en werden eisers rechtstreeks van de luchthaven overgebracht naar het hotel Jasmin Palace. Eens aangekomen werd duidelijk dat de kwaliteit en de stijl van dit hotel ondermaats waren in vergelijking met het geboekte hotel. Omdat het ondertussen na middernacht was, hadden eisers geen andere keus dan hun eerste nacht in het Jasmin Palace door te brengen

.

De volgende dag werden eisers op hun vraag door de vertegenwoordiger van verweerster voor de volgende 2 nachten van hun vakantie overgeplaatst naar het Serenity Alma Resort. De kamer lag echter naast een lunapark dat veel geluidsoverlast gaf. Het hotel beschikte ook niet over een directe toegang tot het strand, waardoor er geen mogelijkheid tot snorkelen was.

Vier dagen later werden eisers dan overgebracht naar het hotel Tropitel Sahl Hasheesh. Door al deze transfers verloren eisers 4 dagen vakantie en konden ze de geplande uitstap naar Caïro niet maken.

Eisers vulden ter plaatse het klachtenformulier in.

4.

Na terugkeer dienden eisers klacht in bij verweerster. Deze stelde een totale schadevergoeding van 106 euro voor. Eisers vonden dit ontoereikend en stelden een vergoeding van 106 euro per persoon en per verloren nacht voor.

Aangezien verweerster hierop niet inging, wendden eisers zich op 16 december 2024 tot de Geschillencommissie Reizen alwaar zij een arbitrageprocedure aanvatten.

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

5.

Omdat hun reis niet is verlopen zoals gewenst, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot een schadevergoeding van 914.71 EUR.

Dit bedrag is als volgt samengesteld :

- Afwijking van de gereserveerde accommodatie : 25%
Tropitel t.o.v. Jasmin Palace en Serenity 3 nachten : 173,68 EUR,
- Afwijking van positie van de accommodatie : 15%
Strandhotel t.o.v. hotel niet aan het strand 2 nachten : 69.47 EUR
- Afwijking van de accommodatie : 10%
Rustige kamer t.o.v. kamer gelegen aan het lunapark 2 nachten : 46.31 EUR
- Afwezigheid van faciliteiten : 10%
Geen wifi 1 nacht : 23.16 EUR
- Verstoringen : 30%
Lawaai tijdens de nacht 2 nachten : 138.94 EUR
- Afwezigheid van faciliteiten : 40%
mogelijkheid tot snorkelen : 185,26 EUR
uitstap naar Caïro 2 nachten : 277,89 EUR

In haar besluiten van 7 februari 2025 biedt verweerster een compensatie voor het geleden ongemak aan ten belope van 400 euro. Dit voorstel wordt niet aanvaard door eisers.

3. Toepassing van de Reiswet

6.

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

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

1.

Het bestaan van de non-conformiteit wordt niet betwist.

Ingevolge een overboeking, konden eisers niet terecht in het door hen geboekte hotel.

Verweerster heeft vervolgens maatregelen genomen maar het eerste hotel bleek niet te voldoen, waarna eisers naar een ander hotel werden overgebracht dat echter niet beschikte over bepaalde faciliteiten, met name toegang tot het strand en de duikrif.

Bovendien hebben eisers de eerste dagen hierdoor niet volop kunnen genieten van hun vakantie (twee verhuizingen op 4 dagen tijd).

Verweerster deed een eerste voorstel van 106,00 € dat door eisers niet aanvaard werd.

In het kader van huidige procedure heeft verweerster dan een nieuw voorstel gedaan, met name 400,00 € dat overeenkomt met de accommodatie voor de 3 eerste nachten.

Dit voorstel werd evenmin aanvaard door eisers.

2.

In de mate dat het laatste voorstel van verweerster overeenkomt met de volledige kosten van de accommodatie van de eerste drie nachten die niet konden doorgebracht worden in het oorspronkelijk geboekte hotel, meent het Arbitraal College dat een redelijke vergoeding wordt voorgesteld.

Eisers hebben immers tijdens die 4 dagen wel kunnen genieten van de reisdiensten die werden aangeboden ook al voldeden deze niet geheel aan hun verwachtingen.

De vordering van eisers kan dan ook niet volledig gegrond verklaard worden maar wordt beperkt tot het bedrag van 400,00 €, zoals voorgesteld door verweerster in het kader van huidige procedure.

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 ontvankelijk en gegrond in de volgende mate :

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van 400,00 € ten titel van passende prijsvermindering.

Aldus uitgesproken met unanimiteit te Brussel op 24 februari 2025.