

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

**ZITTING VAN 12 augustus 2024**

### **Inzake:**

Mevrouw **A**, Belg, geboren op 10 december 1963, gedomicilieerd te XXX, XXX

De heer **B**, Belg, geboren op 6 september 1967, gedomicilieerd te XXX, XXX,

en De heer **C**, Belg, geboren op 29 september 1992, gedomicilieerd te XXX, XXX

*Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw A en de heer C*

### **Tegen:**

De **BV RO**, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000

*Verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd*

---

### **Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 1 juni 2024 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 van 6 juni 2024 om te verschijnen op de zitting van 12 augustus 2024;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
- het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 12 augustus 2024;

---

### **Hebben ondergetekenden:**

Meester D in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer Hin in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

bijgestaan door mevrouw I in haar hoedanigheid van griffier;

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE 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.

Op 4 augustus 2023 boeken eisers bij verweerster een pakketreis met bestemming Lech am Arlberg (Oostenrijk) voor 3 personen voor de periode van 8 maart 2024 tot 14 maart 2024.

De boeking omvat de heen- en terugreis per autocar van Leuven naar Lech, het verblijf in Hotel Gotthard 4\* in een standaardkamer voor 3 personen met formule half pension en een skipas.

De totale prijs van deze reis bedraagt 5.034,14 euro.

3.

Bij aankomst blijkt de kamer volgens eisers niet voorzien te zijn op het ontvangen van 3 volwassenen (1 bed, 2 glazen, 2 gebakjes, etc.). De receptie is ook niet op de hoogte van het feit dat er 3 personen in de kamer zullen verblijven. Het zetelbed waarover de kamer beschikt is te klein voor een volwassen persoon.

Eisers wenden zich dienvolgens tot de vertegenwoordiger van verweerster maar die verwijst naar zijn verantwoordelijke in België aan wie hij een bericht stuurt. Eisers slagen er niet in de verantwoordelijke in België te bereiken en de vertegenwoordiger ter plaatse laat hierop een ander additioneel bed op de kamer bezorgen. Dit bed is echter ook te kort voor een volwassen persoon en biedt geen oplossing.

Er wordt vervolgens een andere kamer aangeboden in het duurdere gedeelte van hotel tegen een supplement van 520,00 euro. In eerste instantie veronderstellen eisers dat dit een additionele kamer betreft zodat het gezelschap zich kan opsplitsen in de twee verschillende kamers. Dit blijkt echter niet het geval te zijn. De originele kamer dient te worden afgestaan en wordt vervangen door de kamer waarvoor het supplement wordt voldaan.

Het derde bed waarover deze kamer beschikt, blijkt echter een zetelbed te zijn. Aangezien het hotel niet over 3-persoonskamers beschikt aanvaarden eisers deze aangereikte oplossing.

Uiteindelijk brengt Dhr. C de nacht door op een matras op de grond daar het zetelbed een doorgezakte spiraalbodem heeft en de aangeboden slaapgelegenheid dus opnieuw gebrekkig blijkt te zijn.

Een tweede contact met de verantwoordelijke van verweerster in België verloopt uiterst gespannen, wat wordt bevestigd door de verantwoordelijke van het hotel die op zijn beurt ook contact legt met verweerster. Er wordt geen nieuwe oplossing aangereikt door verweerster.

Hierop beslist Dhr. C uiteindelijk de volgende dag om zijn skivakantie stop te zetten en vervroegd terug te keren naar huis. Eerste en tweede eiser blijven ter plaatse, maar stellen dat zij niet meer van hun vakantie kunnen genieten.

4.

Na terugkeer sturen bevestigende eisers schriftelijk hun klacht en vragen een compensatie van 2.207,21 euro die zij als volgt berekenen :

- 4/5 van de hoofdsom : 1.088,00 euro
- Bijbetaling van 520,00 euro
- De vlucht naar huis van derde eiser 364,21 euro
- De bus naar de luchthaven van Zürich : 55,00 euro

Eisers krijgen geen reactie van verweerster en wenden zich tot de Geschillencommissie Reizen alwaar ze een arbitrageprocedure opstarten.

## **B. DE VORDERINGEN**

5.

Met het vragenformulier d.d. 01.06.2024 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 4.295,21 euro. Dit bedrag wordt als volgt samengesteld :

- Terugbetaling eerdere kamer Hotel Gotthard: 520,00 euro
- Ticket vliegtuig vervroegde terugreis Zürich – Amsterdam : 364,21 euro
- Busticket Lech am Arlberg – Zürich : 55,00 euro
- Terugbetaling reis volledig Bram Rutten : 1.678,00 euro
- Terugbetaling reis Mevr. A wegens gederfd vakantiegenot : 1.678,00 euro

## **C. DE RECHTSPLEGING**

6.

Het Arbitraal College stelt na onderzoek van het dossier vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak. Eisers hebben de hoedanigheid van reizigers. Verweerster heeft de hoedanigheid van organisator.

De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen niet betwist.

7.

Het Arbitraal College stelt vast dat de stukken van verweerster laattijdig werden overgemaakt. Eisers verzoeken ter zitting de wering van de stukken van verweerster gelet op deze laattijdigheid.

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

8.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als “organisator” ten aanzien van eisers als “reizigers” en er tussen hen een pakketreisovereenkomst in de zin van artikel 2, 3° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) tot stand is gekomen.

Deze kwalificatie heeft tussen partijen geen voorwerp van debat of betwisting uitgemaakt.

## **E. BEOORDELING**

9.

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.

Overeenkomstig artikel 35 Reiswet verhelpt de organisator aan de non-conformiteit wanneer een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd. Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, kent hij de reiziger een passende prijsvermindering toe en een passende schadevergoeding als de reiziger door de non-conformiteit schade leidt.

Art. 49 Reiswet voorziet daarbij dat de reiziger recht heeft op een passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van de non-conformiteit. De Reiswet omschrijft het begrip non-conformiteit als: *“het niet of niet goed uitvoeren van een reisdienst van de pakketreis”* (artikel 2,13° Reiswet).

De reisdiensten dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de aangegane overeenkomst en met de informatie die voor de contractsluiting wordt verstrekt aan de reiziger. Indien de reiziger aantoonbaar dat dit niet het geval is, is er sprake van een non-conformiteit.

10.

Eisers stellen dat de aangehaalde non-conformiteit, zijnde de afwezigheid van een tweede bed voor een volwassen persoon op de kamer niet correct werd verholpen door verweerster, niettegenstaande hun uitdrukkelijke melding hiervan, waardoor zij aanspraak maken op schadevergoeding zoals hoger uiteengezet onder punt B. Het ontbreken van een normale slaapplek heeft ertoe geleid dat Dhr. Rutten zich genoodzaakt zag om daags nadien huiswaarts te keren daar deze zonder adequate overnachtingsmogelijkheid niet kan genieten van de overige reisdiensten.

11.

Het Arbitraal College stelt vast op basis van de stukken die eiser bijbrengen dat:

(i) Verweerster op de hoogte was dat er een kamer was besteld voor drie personen, waarbij de respectievelijke leeftijd van iedere persoon ook uitdrukkelijk staat vermeld op de bestelbon (stuk 1 eisers). Het kwam in eerste instantie dan ook toe aan verweerster om een kamer te voorzien waar drie volwassen personen op een normale wijze konden overnachten, gezien dit zo contractueel werd bedongen.

(ii) Op basis van de foto's die eisers hebben genomen tijdens hun verblijf (en werden toegevoegd aan hun stukkenbundel en ingebrekestelling d.d. 14.03.2024), blijkt dat het bed dat werd voorzien door

het personeel van het hotel (doch initieel niet aanwezig was op de hotelkamer) voor de derde reiziger, gebrekkig was om in een normaal slaapcomfort van een volwassen persoon te kunnen voorzien. De non-conformiteit wordt m.a.w. aangetoond aan de hand van de stukken die eisers hebben overgemaakt aan het Arbitraal College.

Het gevoegde fotomateriaal van de nieuwe kamer waarvoor een supplement t.b.v. 520,00 euro werd betaald, toont aan dat de derde reiziger effectief genoodzaakt was om op een matras op de grond te slapen ingevolge de doorgezakte spiraalbodem. Er werd m.a.w. niet verholpen aan de non-conformiteit die het reisgezelschap in kwestie heeft gemeld aan het hotel en de organisator.

12.

Het Arbitraal College is derhalve van oordeel dat er in de onderhavige zaak en op grond van de elementen die haar door partijen ter beoordeling zijn voorgelegd voldoende elementen voorhanden zijn of grond bestaat om de vordering zoals door eisers ingesteld in dit verband gedeeltelijk toe te kennen als volgt:

Op grond van artikel 49 Reiswet maakt Dhr. Bram Rutten aanspraak op terugbetaling van zijn betaalde reissom, zijnde 1705,00 euro, verminderd met de genoten 85,00 euro korting tijdens de boeking, dit conform de reisbevestiging (stuk 2 eisers), hetgeen neerkomt op 1620,00 euro.

Dhr. C was genoodzaakt om huiswaarts te keren daar hij geen normale slaapplek aangeboden kreeg en de gemelde non-conformiteit niet correct werd verholpen. Zonder een normale slaapplek kon Dhr. C ook geen gebruik maken van de andere diensten die in de pakketreis vervat zaten en werd de reis aldus noodgedwongen afgebroken.

Eisers staven de volgende kosten die zij hierdoor gemaakt hebben: zijnde de transferkosten van de vlucht t.b.v. 364,21 euro om vervroegd huiswaarts te keren (stuk 6 eisers) alsook het supplement t.b.v. 520,00 euro (stuk 5 eisers) dat ter plaatse werd betaald voor een andere kamer die evenmin een normale slaapgelegenheid had voor de derde persoon van het reisgezelschap. In totaliteit is verweerster derhalve gehouden tot betaling van 2.504,21 euro aan Dhr. C als schadevergoeding ten gevolge van de bewezen non-conformiteit.

De overige twee personen van het reisgezelschap hebben wel gebruik kunnen maken van alle reisdiensten in de pakketreisovereenkomst zodat de gestelde vordering in hoofde van mevrouw A t.b.v. 1678,00 euro dien te worden afgewezen als ongegrond.

\*\*\*

### **OM DEZE REDENEN**

### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende op de tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster in de volgende mate gegrond:

Veroordeelt verweerster tot een schadevergoeding van 2.504,21 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te BRUSSEL op 12 augustus 2024.