

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 21 OKTOBER 2014

Inzake

Mevrouw **A**, apotheker,
wonende te XXX

Eiseres,

Ter zitting vertegenwoordigd door haar raadsman Mr. B, advocaat,
kantoorhoudend te XXX

En

RB,
met maatschappelijke zetel te XXX,
Ondernemingsnummer XXX;
rechtsoptolvolger van XXX, met maatschappelijke zetel op hetzelfde adres, Ondernemingsnummer XXX;

Eerste verweerster,

Niet aanwezig, noch vertegenwoordigd ter zitting

En

RO,
met maatschappelijke zetel te XXX,
Ondernemingsnummer XXX;

Tweede verweerster,

Met als raadsman Mr. C, advocaat,
kantoorhoudend te XXX

Niet aanwezig, noch vertegenwoordigd ter zitting,

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw XXX, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan XXX, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. De heer XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Mevrouw XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
4. Mevrouw XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

5. De heer XXX, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan XXX, 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:

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, door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 6 juni 2014.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 4 juli 2014 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 21 oktober 2014 en zijn verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

I. De feiten

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eiseres op 27 juni 2013 met tussenkomst van eerste verweerster bij tweede verweerster een hotel-only reis boekte naar Stresa (Italië), bestaande uit een verblijf in kamer met ontbijt voor één persoon voor zeven dagen/zes nachten (18.08.2013 – 24.08.2013). Het totaalbedrag van de geboekte accommodatie bedroeg volgens de bestelbon 2.319,20 EUR plus 16,00 EUR kosten dus 2.335,20 EUR.

De kamer werd geboekt in het hotel "A". De brochure 2013 van tweede verweerster verstrekte volgende informatie omtrent dit hotel:

"Kamers met zicht op het park of met zijdelings zicht op het meer (ofwel aan de kant van het meer gelegen) of Deluxe kamers met zicht op het meer."

Uit de bestelbon, opgemaakt door eerste verweerster, blijkt dat door eiseres werd geboekt:

"Deluxe kamer met jacuzzi met zicht op het meer"

De interne boeking, door eerste verweerster doorgegeven aan tweede verweerster, vermeldt:

"Deluxe double room side lake view, balcony, jacuzzi"

2. Bij aankomst ter plaatste op 18 augustus 2013 werd eiseres naar eigen zeggen een kleine kamer toegewezen met zijdelings zicht op het meer.

Eiseres stelt dat zij frontaal zicht op het meer had geboekt. Zij deed haar beklag bij de hotelreceptie en kreeg na één overnachting op 19 augustus 2013 een kamer met frontaal zicht op het meer toegewezen.

Volgens eiseres kreeg zij op 21 augustus 2013 melding van de hotelverantwoordelijke dat zij een toeslag van 828,00 EUR diende te betalen wegens de wijziging van kamertype.

Eiseres nam telefonisch contact op met eerste verweerster. Eerste verweerster bevestigt dit bij besluiten, en stelt dat zij zelf contact opnam met tweede verweerster, waarbij tweede verweerster zou hebben voorgesteld dat eiseres ter plaatse de toeslag zou betalen, welke tweede verweerster dan later zou terugbetalen.

Eiseres kreeg aldus de boodschap van eerste verweerster dat zij de kamertoeslag diende te betalen, doch dat deze haar bij terugkomst zou worden terugbetaald door tweede verweerster.

3. Na haar terugkeer verkreeg eiseres evenwel geen terugbetaling vanwege tweede verweerster.

Bij aangetekend schrijven d.d. 03.02.2014 stelde eiseres verweersters in gebreke. Zij ontving antwoord van eerste verweerster en tweede verweerster, respectievelijk op 10.02.2014 en 04.04.2014. Eerste verweerster stelt dat haar als reisbemiddelaar niets verweten kan worden. Tweede verweerster stelt dat zij heeft geleverd wat door eerste verweerster als boeking werd doorgegeven, namelijk een kamer met zijdelings meerzicht.

Eiseres kon zich niet vinden in de motivatie van verweersters. Bij niet-vertrouwelijk schrijven d.d. 12.05.2014 werd de raadsman van tweede verweerster opnieuw in gebreke gesteld. Een oplossing bleef evenwel uit.

4. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakte eiseres op 6 juni 2014 haar klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier stelt eiseres financiële schade te hebben geleden, doordat zij een toeslag van 828,00 EUR diende te betalen voor de kamer waarop zij recht meende te hebben overeenkomstig haar boeking. Aan eerste verweerster wordt verweten dat zij verkeerde boekingsgegevens zou hebben doorgegeven aan tweede verweerster; dat zij een belofte tot terugbetaling deed welke niet werd nagekomen; dat een reis werd aangeboden en geboekt die afwijkt van de reisbrochure en dat in het algemeen verkeerde informatie werd verschaft. Aan tweede verweerster wordt verweten dat zij een reis aanbood welke niet werd opgenomen in de reisbrochure; dat zij de bestelde reis niet correct uitvoerde conform de boeking; en dat de brochure incorrecte gegevens bevatte.

Eiseres raamt haar schade op 828,00 EUR, zijnde de haar aangerekende toeslag voor de kamer met frontaal meerzicht.

Eerste verweerster formuleerde standpunt bij besluiten d.d. 27.08.2014. Tweede verweerster formuleerde standpunt bij besluiten d.d. 04.09.2014. Eiseres formuleerde standpunt bij besluiten d.d. 17.09.2014. Tweede verweerster repliceerde op 09.10.2014.

II. De beoordeling

II.A. Aangaande de hoedanigheid van eerste verweerster

5. Eerste verweerster wordt door eiseres in het klachtenformulier aangeduid als reisbemiddelaar.

Inderdaad dient te worden vastgesteld dat eerste verweerster voldoet aan de wettelijke definitie van een reisbemiddelaar, zoals vervat in artikel 1, 4° van de Reiscontractenwet. Uit de stukken van het dossier blijkt immers dat eerste verweerster hetzij een contract tot reisorganisatie, hetzij een of meer afzonderlijke prestaties die enigerlei reis of verblijf mogelijk maakt, tegen betaling van een prijs ten behoeve van eiseres, heeft verstrekt.

Eerste verweerster leverde een prestatie die een verblijf mogelijk maakte en trad in dit dossier dan ook op als reisbemiddelaar in de zin van artikel 1, 4° van de Reiscontractenwet, zodat de op haar rustende contractuele verbintenissen beheerst worden door de bepalingen van artikel 21 tot en met 29 van de Reiscontractenwet.

II.B. Aangaande de hoedanigheid van tweede verweerster

6. Tweede verweerster wordt door eiseres in het klachtenformulier aangeduid als reisorganisator. Tweede verweerster is evenwel de mening toegedaan dat zij de hoedanigheid heeft van reisbemiddelaar.

7. De Wet Artikel 1, 1° van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, definieert het contract tot reisorganisatie als volgt:

‘Contract tot reisorganisatie : de overeenkomst waarbij een persoon zich in eigen naam jegens een andere verbindt, om tegen betaling van een totaalprijs, ten minste twee van de volgende drie diensten :

- a) vervoer,*
- b) logies,*
- c) andere niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die niet bijkomstig zijn ten opzichte van het vervoer of het logies, in een door hem en/of door een derde van tevoren georganiseerde combinatie te leveren, voor zover de diensten een overnachting behelzen of zich uitstrekken over een tijdsperiode van meer dan vierentwintig uur.*

Afzonderlijke facturering van diverse onderdelen van eenzelfde combinatie bevrijdt de reisorganisator of -bemiddelaar niet van de verplichtingen vervat in deze wet’

De reisorganisator is dan elke persoon die als verkoper in de betekenis van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument de sub 1° omschreven combinatie rechtstreeks of door bemiddeling van een reisbemiddelaar verkoopt of ten verkoop aanbiedt.

8. Uit de stukken van het dossier blijkt dat tweede verweerster ten behoeve van eiseres enkel voorzag in logies en dat zij aldus niet in de door de Reiscontractenwet vereiste combinatie van diverse onderdelen voorzag opdat van een ‘reisorganisator’ sprake zou kunnen zijn. Eiseres boekte

immers een *hotel-only* reis bestaande uit een kamer met ontbijt voor één persoon voor zes nachten voor een bedrag van 2.335,20 EUR.

Tweede verweerster trad in dit dossier eveneens op als reisbemiddelaar in de zin van artikel 1, 4° van de Reiscontractenwet, zodat de op haar rustende contractuele verbintenissen eveneens worden uitgewerkt in de bepalingen van artikel 21 tot en met 29 van de Reiscontractenwet (Gent 8 oktober 2012 NJW 2013, afl. 285, 561, noot STEENNOT, R.).

II.C. Aangaande de aansprakelijkheid van eerste verweerster

9. Artikel 23 §3 1° van de Reiscontractenwet bepaalt dat het contract tot reisbemiddeling volgende zaken moet vermelden :

“§ 3. Indien zij relevant zijn voor het betrokken contract, dient het contract bijkomend de volgende gegevens te vermelden :

1° indien logies in de reisovereenkomst is opgenomen : de ligging, de categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken ervan, alsmede de overeenstemming ervan met de voorschriften van het ontvangende land, waarbij de reiziger gewezen moet worden op het verschil tussen deze klassering en de normen die toepasselijk zijn in België;”

Blijkens de door eerste verweerster opgemaakte bestelbon NI/1673.2 d.d. 27.06.2013 werd aan eiseres een ‘Deluxe kamer met jacuzzi met zicht op het meer (balkon)’ beloofd, zonder verdere specificatie.

Eiseres heeft rechtstreeks contact gehad met eerste verweerster teneinde de reis te boeken. Bij de boeking had eerste verweerster eiseres moeten informeren dat er twee kamertypes mogelijk waren voor het betreffende hotel, namelijk ‘Deluxe double room side lake view’ en ‘Deluxe double room front lake view’. Verweerster liet na eiseres te wijzen op het bestaande onderscheid. Eiseres werd in de veronderstelling gelaten dat alle Deluxe kamers een ‘front view’ hadden op het meer.

Desalniettemin gaf eerste verweerster de boeking van eiseres door aan tweede verweerster als een ‘Deluxe kamer met zijdelings zicht op het meer’.

Eerste verweerster heeft een fout gemaakt in de zin van voormeld artikel 23 §3 1° van de Reiscontractenwet door eiseres onvolledige informatie te verstrekken over de categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken van de logies in het contract tot reisbemiddeling.

10. Artikel 27 van de Reiscontractenwet, die de overeenkomst tussen eiseres en eerste verweerster beheerst, bepaalt:

“De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van het contract tot reisbemiddeling redelijkerwijs mag hebben. De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor elke fout die hij bij de uitvoering van zijn verplichtingen begaat.”

Op grond van het contract tot reisbemiddeling, zijnde de bestelbon, en de reisbrochure medio 2013 (cf. *infra*), mocht eiseres er redelijkerwijs van uitgaan dat de door haar geboekte Deluxe kamer een frontaal zicht op het meer zou bieden.

Eerste verweerster is ingevolge bovenvermeld artikel 27 van de Reiscontractenwet aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract overeenkomstig de redelijke verwachtingen van eiseres.

II.D. Aangaande de aansprakelijkheid van tweede verweerster

11. Hoofdstuk II van de Reiscontractenwet, die de overeenkomst tussen eiseres en tweede verweerster beheerst, betreft de regelgeving in verband met reis promotie, waarvan artikelen 4-6 als volgt bepalen :

“Artikel 4. De beschrijving van de diensten vermeld in artikel 1, 1° en 2°, die aan de reiziger wordt verstrekt, alsmede de prijs en alle andere voorwaarden die op het contract van toepassing zijn, mogen geen misleidende elementen bevatten.

Artikel 5. Indien aan de reiziger een brochure wordt verstrekt, moet deze nauwkeurig, leesbaar, ondubbelzinnig en goed zichtbaar de prijs vermelden, evenals de relevante gegevens over :

1° (...)

2° de huisvesting, de ligging, de categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken ervan, alsmede de goedkeuring en de toeristische indeling ervan, overeenkomstig de voorschriften van het ontvangende land, waarbij de reiziger gewezen moet worden op het verschil tussen deze klassering en de normen die toepasselijk zijn in België;

Artikel 6. De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven (...)”

Deze regelgeving is van toepassing op de door tweede verweerster aangeboden reisbrochure op basis waarvan de boeking in dit dossier werd gemaakt.

12. Eiseres heeft gecontracteerd op basis van de reisbrochure 2013 van tweede verweerster.

Aangezien de reisbrochure *“kamers met zicht op het park of met zijdelings zicht op het meer ofwel aan de kant van het meer gelegen) of Deluxe kamers met zicht op het meer”* aanbod, mocht eiseres er redelijkerwijze van uitgaan dat, wanneer zij een Deluxe kamer zou boeken, deze een frontaal zicht op het meer zou bieden. In de reisbrochure wordt immers een onderscheid gemaakt qua type kamers, enerzijds de gewone kamers met zicht op het park of met zijdelings zicht op het meer en de Deluxe kamers anderzijds die voortgaand op de brochurebeschrijving een frontaal zicht op het meer leken te bieden.

Dat er twee types ‘Deluxe kamers’ bestaan in het betreffende hotel, namelijk ‘Deluxe double room side lake view’ en ‘Deluxe double room front lake view’, kwam niet tot uiting in de reisbrochure.

Eiseres mocht op basis van de reisbrochure van tweede verweerster redelijkerwijze aannemen dat de door haar geboekte kamer een frontaal zicht op het meer bood.

13. Tweede verweerster is, in haar hoedanigheid als reisbemiddelaar, aansprakelijk in de zin van bovenvermeld artikel 27 van de Reiscontractenwet voor haar tekortkoming in de op haar rustende informatieverplichting in de zin van bovenvermelde artikelen 4; 5, 2° en 6 van de Reiscontractenwet, ten gevolge waarvan eiseres een contract tot reisbemiddeling aanging, gebaseerd op verwachtingen die zij redelijkerwijze mocht hebben, doch die niet met de werkelijkheid bleken overeen te stemmen.

II.E. Aangaande de door eiseres geleden schade

14. Uit wat voorafgaat, blijkt dat beide verweersters tekort zijn geschoten aan hun verplichtingen voortvloeiend uit de artikelen 23 §3, 4 tot en met 6, en 27 van de Reiscontractenwet, zodat beide verweerster – in de hieronder toegelichte verhouding – gehouden zijn de door eiseres aanspraak geleden schade te vergoeden.

15. Eiseres betaalde volgens de bestelbon NI/1673.2 d.d. 27.06.2013 een totaalbedrag van 2.335,20 EUR voor de hotel-only reis, met verblijf in een Deluxe kamer met zicht op het meer. Uit de hotelfactuur met nr. 73339 d.d. 24.08.2013 van A blijkt dat zij ter plaatse nog een kamertoeslag van 828,00 EUR betaalde, teneinde alsnog de kamer met frontaal zicht op het meer te verkrijgen die zij volgens haar informatie geboekt had.

Eiseres begroot haar schade dan ook terecht op 828,00 EUR.

Aangezien beide verweersters fouten hebben begaan zonder welke de schade niet zou zijn ontstaan, dienen zij elk in te staan voor een gedeelte van de schade in verhouding tot de ernst hun fout.

Naar mening van het Arbitraal College weegt de fout van eerste verweerster zwaarder door. Eerste verweerster had immers direct contact met eiseres op het ogenblik dat zij de boeking doorgaf. Op dat ogenblik had eerste verweerster moeten vaststellen dat er in het hotel twee types van de Deluxe kamer waren, in tegenstelling tot wat de brochure van tweede verweerster liet vermoeden. Eerste verweerster had op dat ogenblik moeten informeren naar de wensen van eiseres. Anderzijds heeft de onduidelijkheid in de brochure van tweede verweerster bijgedragen tot de niet-ingeloste verwachtingen in hoofde van eiseres.

Om die redenen dient eerste verweerster 75% van de door eiseres geleden schade, ofwel 621,00 EUR, te dragen en dient tweede verweerster 25% van de door eiseres geleden schade, ofwel 207,00 EUR, te dragen.

De procedurekosten

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

Eiseres betaalde een waarborg ten bedrage van 100,00 EUR.

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

17. In voorliggend dossier is het Arbitraal College tot het besluit gekomen dat beide verweersters aansprakelijk zijn voor de geleden schade. Derhalve dienen verweersters beschouwd te worden als in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van verweersters te worden gelegd, dit in een verhouding van 75% door eerste verweerder en 25% door tweede verweerder.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

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

Verklaart de vordering van eiseres tegenover eerste verweerder toelaatbaar en deels gegrond;

Verklaart de vordering van eiseres tegenover tweede verweerder toelaatbaar en deels gegrond;

Veroordeelt eerste verweerder tot betaling van een vergoeding van 621,00 EUR (zeshonderd eenentwintig euro) aan eiseres;

Veroordeelt tweede verweerder tot betaling van een vergoeding van 207,00 EUR (tweehonderd en zeven euro) aan eiseres;

Verwijst eerste en tweede verweerder definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 100,00 EUR, waarvan 75,00 EUR ten laste valt van eerste verweerder en 25,00 EUR ten laste valt van tweede verweerder.