

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 20 JANUARI 2025

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 22 juni 1960, wonende te XXX, XXX, en **Mevrouw B**, Belg, geboren op 18 mei 1995, handelend zowel voor zichzelf als voor haar minderjarige dochter, **Juffrouw C**, Belg, geboren op 21 oktober 2018, samenwonende te XXX, XXX,

Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Tegen:

RO, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX,

Verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Hebben ondergetekenden:

Meester D, in zijn 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 bij de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

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

bijgestaan door mevrouw G, handelend in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 21 november, 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 26 november 2024 om te verschijnen op de zitting van 20 januari 2025 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 20 januari 2025 ;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt hierna 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 8 juni 2024 boekten eisers bij verweerster een reis naar Tunesië (Monastir) die zou doorgaan van 28 juli 2024 tot 4 augustus 2024.

Deze boeking omvatte de vluchten heen en terug van Brussel naar Monastir en het verblijf in hotel *Vincci Helya Beach, 4**, in een familiekamer superieur, onder regime *ultra all-inclusive*.

Eisers betaalden voor deze reis 2.769 euro.

3.

Na terugkeer stuurden eisers een bericht aan verweerster waarin zij klaagden over het feit dat het hotel helemaal geen 4 sterren waard was.

De hygiëne was er zowel in de kamer als in de gemeenschappelijke ruimtes ondermaats, de maaltijden waren weinig gevarieerd en niet afgestemd op kinderen, op de kamer was er geen WIFI en ontbrak een minibar, de wc-bril was gebroken en niet goed bevestigd.

Bovendien waren enkele medewerkers onbeschoft en was de vertegenwoordiger ter plaatse van verweerster slechts beperkt beschikbaar.

Tenslotte beklagen zij er zich over dat op het ogenblik van de terugreis het vervoer naar de luchthaven (bus) niet kwam opdagen en zij genoodzaakt waren zich te voet te verplaatsen.

Op 3 oktober 2024 liet verweerster via e-mail weten dat zij betreurde dat eisers niet tevreden waren over hun verblijf en de reisleiding. Zij wees erop dat eisers contact hadden moeten opnemen met het hoofdkantoor indien zij ter plaatse onvoldoende geholpen werden.

Zij bood een compensatie van 100 euro aan onder de vorm van een korting op een volgende reis.

4.

Eisers hebben zich tot de Geschillencommissie Reizen gewend om een hogere compensatie te bekomen.

B. DE RECHTSPLEGING

5.

Verweerster werpt vóór elk ander verweer volgende procedureargumenten op:

- *“Wij stellen vast dat Liesl Longueville op het vragenformulier staat aangeduid maar Fernand Longueville de hoofdboekler van de reis is”.*

Het geding-inleidend vragenformulier werd ingediend door Mevrouw Liesl Longueville. Blijkens de boekingsbevestiging was zij een van de (mede)reizigers. Zij is meerderjarig en derhalve bevoegd om een arbitrageprocedure bij de Geschillencommissie Reizen aanhangig te maken. De vordering geldt overigens ten aanzien van alle medereizigers die in het geding-inleidend vragenformulier als (mede)reizigers worden geïdentificeerd.

- *“Daarnaast hebben wij moeten constateren dat wij door zowel Fernand als Liesl niet op de hoogte zijn gesteld dat zij een arbitrageprocedure zijn gestart bij de Geschillencommissie. Dit is conform de voorwaarden wel verplicht”.*

Artikel 19.4 van het procedurereglement bepaalt dat de reizigers eerst klacht bij de betrokken onderneming moeten indienen en pas de zaak bij de Geschillencommissie Reizen aanhangig kunnen maken als vaststaat dat deze niet minnelijk kan worden geregeld. Aan deze voorwaarde werd i.c. voldaan. De informatiebrochure vermeldt dat het aanbevolen is de verwerende partij vooraf te informeren over het opstarten van een arbitrageprocedure maar dit is geen op straffe van niet-ontvankelijkheid voorgeschreven verplichting.

Het Arbitraal College stelt vast dat hij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

C. DE VORDERINGEN

6.

In het geding-inleidend vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 1.500 euro.

Verweerster stelt dat de aangeboden compensatie van 100 euro als voldoende dient te worden beschouwd. Bovendien biedt zij aan om de transfertkosten ten belope van 30 euro te vergoeden.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

7.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser is opgetreden als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet” genoemd), en een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

8.

In haar e-mail van 6 augustus 2024 verwoordt eiseres Mevrouw Liesl Longueville de klachten m.b.t. haar verblijf ter plaatse als volgt:

“Tijdens onze reis (28/7-4/8) werden wij geconfronteerd met het feit dat het hotel absoluut geen 4 sterren waard was. We waren teleurgesteld owv de foutieve info op jullie website.

Wij hebben onderstaande opmerkingen en zouden graag hebben dat jullie dit grondig onderzoeken en gevolg aan geven, nl:

- oud en vuil gebouw (zie toegevoegde foto's)*
- reisleader Raed slechts 1x gezien*
- op kamer zelf geen infobrochure*
- geen wifi op de kamer of minibar, ondanks dat dit wel op de website staat! (Ik diende 15€ te betalen voor simkaart met internet, reisleader zei dat ik dit via jullie kan terugvorderen)*
- brood bij ontbijt niet op tijd of brood van de dag voordien*
- weinig gevarieerd eten + niks voor kinderen*
- reisleader Raed ging dit allemaal in orde maken, we hebben niks gezien*
- wc bril los en barst in de bril*
- nooduitgang trap vol rommel, vuil en afgebrokkelde gevelstukken*
- meermaals aan receptie gevraagd om wc bril te maken, werd geen gehoord aan gegeven*
- 1a2 medewerkers waren onbeschoft "geen fool geen drinken"*
- grauwe gordijnen*

We betreuren het ten zeerste dat de accommodatie in relatief slechte staat is. (...)"

9.

Uit de bij het dossier gevoegde foto's blijkt dat zowel de algemene als de hygiënische toestand van het hotel niet beantwoordde aan wat redelijkerwijze van een hotel van de geboekte comfortklasse mag worden verwacht.

10.

Verweerster voert aan dat eisers zich met hun klachten ter plaatse tot haar hoofdkantoor hadden moeten wenden. Aangezien zij dit niet hebben gedaan, beweert verweerster niet de mogelijkheid te hebben gehad om een gepaste oplossing aan te bieden.

Uit de bij het dossier gevoegde stukken, in het bijzonder de verklaring van de plaatselijk vertegenwoordiger van verweerster, de Heer Raed Ouachem, blijkt evenwel dat eisers zich tot deze laatste hebben gericht met hun klachten en dat de Heer Raed heeft geprobeerd voor eisers een andere kamer te regelen maar daar niet in is geslaagd omdat het hotel volzet was.

Verweerster kan zich bijgevolg niet verschuilen achter het argument niet op de hoogte te zijn geweest van de problemen van eisers en aldus niet de mogelijkheid te hebben gehad er iets aan te doen.

Bovendien is niet duidelijk hoe verweerster aan de algemene staat van het hotel op korte termijn had kunnen verhelpen.

11.

Gelet op de vastgestelde niet-conformiteit, is het Arbitraal college van oordeel dat eisers gerechtigd zijn op een passende prijsvermindering, overeenkomstig artikel 48 van de Reiswet.

Het Arbitraal college begroot deze prijsvermindering *ex aequo et bono* op 500,00 EUR.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweester ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond,

Veroordeelt verweester tot betaling aan eisers van een bedrag van 500,00 EUR bij wijze van prijsvermindering.

Aldus met meerderheid van stemmen uitgesproken, te Brussel, op 20 januari 2025.