

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 20 JANUARI 2025

Inzake:

De heer **A**, Belg, geboren op 19 oktober 1968, en mevrouw **B**, Belg, geboren op 6 januari 1981, handelend zowel voor zichzelf als voor hun minderjarige kinderen **C**, Belg, geboren op 10 april 2011, **D**, Belg, geboren op 17 april 2013, **E**, Belg, geboren op 30 juli 2015 en **F**, Belg, geboren op 29 september 2017, allen woonachtig te XXX, XXX

Eisers,

Tegen:

De BV **RO**, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te XXX, XXX, en die ingeschreven is in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 000.000.000

Verweerster vertegenwoordigd door Meester G, advocaat met kantoor te 2140 Antwerpen, Bouwensstraat 21

Hebben ondergetekenden:

Meester H, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw I, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer J, 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 K 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 28 oktober 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 31 oktober 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. 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 9 oktober 2022 boekten eisers bij verweerster een pakketreis voor 6 personen met bestemming Thailand, Australië en Nieuw-Zeeland. De reis zou doorgaan van 10 november 2022 tot 6 maart 2023.

De boeking omvatte de vluchten van Brussel naar Phuket (Thailand) via Doha op 10 november 2022, van Bangkok (Thailand) naar Adelaide (Australië) via Melbourne op 2 december 2022, van Sydney (Australië) naar Christchurch (Nieuw-Zeeland) op 16 december 2022 en van Auckland (Nieuw-Zeeland) naar Brussel via Doha op 6 maart 2023.

De boeking omvatte eveneens de huur van een camper in Australië en Nieuw-Zeeland, verblijven en logies in Australië en het landprogramma in Thailand met inbegrip van eerste klasse treintickets.

De totale prijs van de boeking bedroeg 49.378 €.

3.

Op 30 januari 2023 namen eisers vanuit Nieuw-Zeeland per e-mail contact op met verweerster.

Hierin lieten zij weten teleurgesteld te zijn over de organisatie en de camperverhuur in Nieuw-Zeeland.

In tegenstelling tot in Australië kregen eisers in Nieuw-Zeeland geen upgrade. Bovendien vertoonde de camper allerlei gebreken. De batterij moest worden vervangen. Hiervoor ontvingen eisers een vergoeding van de verhuurder maar dienden zij wel een dag op een camping door te brengen om de batterij op te laden.

Voor andere gebreken, die zij onderweg bij diverse centrales van de verhuurder lieten herstellen, zoals een loszittende tafelpoot, het ontbreken van een aansluiting voor de tuinslang, het niet functioneren van de afstandsbediening van de radio, klok, gps, een afgebroken hendel van de waste tank, etc. kregen zij echter geen compensatie.

Verder uitten eisers hun misnoegen over het feit dat ze geen borstel maar enkel een handvegartje kregen, over slechts één set sleutels beschikten, een grote kookpot moesten kopen waarin de gezinsmaaltijden bereid konden worden, niet over een lange wasdraad met knijpers konden beschikken, er geen muggenramen waren, de slang voor de waterafvoer te kort was, het televisietoestel los zat en naar beneden viel, etc.

Dit alles heeft een invloed op hun vakantievreugde en hun reisroute gehad. Eisers vroegen verweerster om terug te koppelen naar de organisatie in Nieuw-Zeeland en hoopten op een vergoeding voor al dit ongemak.

Verweerster liet weten dat zij bij de verhuurmaatschappij probeerde een compensatie te bekomen. Zij onderzocht ook of de camper omgeruild kon worden bij hetzelfde of bij een ander verhuurbedrijf, waarop eisers lieten weten dat zij dit laatste niet zagen zitten.

Midden februari 2023 werd Nieuw-Zeeland getroffen door cycloon *Gabrielle* die leidde tot heel wat wateroverlast. Eisers werden geconfronteerd met insijpelend water in de camper, wat leidde tot natte matrassen.

Op 13 februari 2023 vroegen eisers of de reis voortijdig afgebroken kon worden met recuperatie van de niet genoten diensten. Ze vroegen ook om een compensatie voor de mistoestanden in de weken die voorbij waren en planden om dit bedrag, eventueel verhoogd met een eigen bijdrage, aan een afsluitend reisje naar Thailand te besteden.

Op 18 februari 2023 bezorgden eisers aan de plaatselijke verhuurmaatschappij en aan verweerster een zeer uitgebreid overzicht van alle problemen waarmee ze geconfronteerd waren.

Op 13 maart 2023, een week na hun terugkeer, kregen eisers een bericht van de camperverhuurder waarin hen, naast de terugbetaling van 1.155 \$ ter plaatse ontvangen, een bijkomende compensatie van 1.500 \$ aangeboden werd.

Eisers zijn, naar eigen zeggen, vooral ontgoocheld door het gebrek aan empathie vanwege verweerster en het feit dat geen rekening gehouden werd met de klachten die zij tijdens de reis formuleerden. Hierop werd een bijkomende compensatie van 1.000 \$ aangeboden. Dit voorstel werd door eisers niet aanvaard.

Op 17 mei 2023 stuurden eisers een ingebrekestelling naar verweerster. Hierin vragen zij om een volledige terugbetaling van de kostprijs van de camper voor het gedeelte van hun reis dat doorging in Nieuw-Zeeland. Zij berekenen deze kosten op 14.482 €. Verweerster heeft hierop haar verzekeraar ingeschakeld.

In september 2023 heeft Test-Aankoop herhaaldelijk contact met verweerster opgenomen. Uiteindelijk bood de verzekeraar van verweerster een bijkomende schadevergoeding van 2.000 € aan. Ook dit voorstel werd niet aanvaard.

4.

Op 5 september 2024 hebben eisers een verzoek tot het opstarten van een verzoeningsprocedure ingediend bij de Geschillencommissie Reizen. Deze procedure werd door verweerster geweigerd, waarop eisers een arbitrageprocedure hebben opgestart.

B. De vordering

5.

In het inleidend vragenformulier vorderen eisers een schadevergoeding van 14.482 €, die zij als volgt gedetailleerd hebben :

“€ 15.550,- (=45/76 van 26.263,- => 45 dagen camper Nieuw-Zeeland op 76 dagen betaald verblijf Australië en Nieuw-Zeeland – 3 weken vrij verblijf Sydney zat niet in het betaalde pakket). Hiervan hebben wij van THL € 1.230 als tegemoetkoming teruggekregen + roamingkosten € 62 + voeding uit frigo € 100.

Buiten beschouwing : morele schadevergoeding, routewijzigingen , tijdsverlies, Nieuw-Zeeland duurder dan Australië!”

6.

Verweerster vraagt in haar conclusies dat de vordering ongegrond zou worden verklaard.

C. De bevoegdheid van het Arbitraal College

7.

Het Arbitraal College stelt na onderzoek van het dossier vast dat het bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

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

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 staat niet ter discussie.

E. Beoordeling

9.

Overeenkomstig artikel 33 van de Reiswet is de organisator van de reis 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.

Artikel 48 van de Reiswet bepaalt dat de reiziger recht heeft 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.

Volgens artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger recht op een passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van de non-conformiteit.

10.

Zoals verweerster terecht opmerkt betreft de discussie i.c. de deugdelijkheid van de gehuurde camper.

Er wordt niet betwist dat de camper die eisers in Nieuw-Zeeland ter beschikking werd gesteld van het type “*Mighty*” was, dit is de laagste categorie, bestaande uit – zoals verweerster het omschrijft – “*oudere modellen die meer versleten zijn en derhalve ook de goedkoopste optie vertegenwoordigen*”.

Reizende met vier kleine kinderen, hadden eisers weliswaar vrede met deze categorie – temeer omdat de camper die hen ter plaatse bij wijze van *upgrade* werd aangeboden over een te kleine bagageruimte beschikte en daardoor niet geschikt was – maar zij benadrukken wel dat hen bij het boeken van de reis nooit de verschillende opties – naast de categorie “*Mighty*” waren er ook de middelcategorie “*Britz*” en de topcategorie “*Maui*” – werden voorgesteld, laat staan hen de keuze uit één van deze categorieën werd aangeboden.

11.

Ongeacht tot welke categorie de aangeboden – en aanvaarde – camper behoorde, eisers mochten redelijkerwijze verwachten dat deze correct functioneerde en beantwoordde aan de normale vereisten van comfort en veiligheid.

Dit blijkt niet het geval te zijn geweest. Gedurende de hele periode (een zestal weken) van hun reis doorheen Nieuw-Zeeland, werden eisers blijkens het dossier geconfronteerd met een aantal gebreken en/of defecten, waarvan sommige aanzienlijk waren en/of zelfs de veiligheid van de reizigers in gevaar konden brengen.

Zo blijkt uit de stukken dat:

- de batterij van de camper niet, althans niet naar behoren, functioneerde en reeds na de eerste dag diende te worden vervangen;
- een aarding van de batterij ontbrak;
- een aantal, zeker voor een reis van langere duur vrij essentiële benodigdheden ontbraken (geen borstel, geen grote kookpot, geen tweede set sleutels, geen waslijn met knijpers, een te korte afvoerslang, geen muggenramen);
- de tafel van de camper niet stabiel was door een loszittende tafelpoot;
- bij het leeg laten lopen van de afvalwatertank de hendel afbrak, waardoor geen water meer kon worden gebruikt omdat dit onmiddellijk de straat opliep;
- het afvalwater van het chemisch toilet in de badkamer via de badkamervloer naar boven kwam;
- het televisietoestel los zat en naar beneden viel;
- ingevolge een slechte afdichting bij regenval water in de camper sijpelde, waardoor het beddengoed nat werd.

12.

Aan deze gebreken werd door de verhuurmaatschappij van de camper slechts gedeeltelijk verholpen.

Bovendien hadden de herstellingen, waarvoor eisers zich steeds opnieuw dienden aan te bieden hetzij bij de verhuurmaatschappij zelf hetzij bij een plaatselijke hersteldienst, onmiskenbaar een ingrijpende invloed op het verloop van de reis, met name als gevolg van de noodzakelijke aanpassingen van de reisroute, het tijdsverlies tijdens de herstellingen en de noodzakelijke programma-aanpassingen als gevolg daarvan.

De tegemoetkoming die eisers hiervoor van de verhuurmaatschappij ontvingen – omgerekend 1.230,00 EUR – vormt naar het oordeel van het Arbitraal college slechts een zeer gedeeltelijke compensatie van de

door eisers geleden ongemakken en schade (deze laatste o.m. omvattende extra telefoonkosten en bedorven eetwaren).

Het Arbitraal college begroot de prijsvermindering en schadevergoeding waarop eisers ingevolge de non-conformiteit van de reisdienst inhoudende de huur van de camper in Nieuw-Zeeland, aanspraak kunnen maken *ex aequo et bono* op 10.000,00 EUR.

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 in de mate zoals hierna bepaald, gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van [10.000,00 EUR – 1.230,00 EUR =] 8.770 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit, te Brussel, op 20 januari 2025