

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL**

**zitting van 09 augustus 2018**

**Inzake:**

Dhr. en Mvr. A-B

Dhr. en Mvr. C-D

Dhr. en Mvr. E-F

Eisers,

Dhr. A ter zitting persoonlijk aanwezig;

**Tegen:**

RO

Lic. XXX                      Ondernemingsnr.: XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door G, bijgestaan door H;

**hebben ondergetekend:**

Dhr. I, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Mvr. J, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Mvr. K, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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 Mvr. L in haar hoedanigheid van waarnemend griffier;

**volgende arbitrale sententie geveld:**

**Wat de rechtspleging betreft:**

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gezien het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 08.06.2018, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gezien het proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 09.08.2018;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 09.08.2018;

### **Wat betreft het reiscontract:**

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eiser A via internet, voor 6 p. een reis boekte naar Spanje, Malaga, van 28/01/2018 tot 04/02/2018, met verblijf in hotel M 4\*, app type 22 twee slaapkamers, all-in, vluchten OST-MALAGA en MALAGA-OST, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 4.162,60 €.

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

De partijen hebben hun akkoord m.b.t. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

### **Wat de grond van de zaak betreft:**

#### **I. De Feiten:**

Eiser A boekte op 23/09/2017 via internet, voor 6 p. een reis naar Spanje, Malaga, van 28/01/2018 tot 04/02/2018, met verblijf in hotel M 4\*, app type 22 twee slaapkamers, all-in, vluchten OST-MALAGA en MALAGA-OST, reis georganiseerd door OV voor de totale prijs van 4.162,60 €.+\*

De bestelbon, het reiscontract - bevestiging, voorschotfactuur en het reiscontract - saldo factuur werden voor de 6 p. samen opgemaakt met verblijf in hotel M 4\*, app type 22 twee slaapkamers.

Op 02/02/2018 formuleert eiser A vanuit Spanje als klacht naar OV dat door een anomalie in het internet boeking systeem voor de 6 reisgenoten samen slechts één kamer was geboekt en niet één kamer type 22 per koppel, waardoor ter plaatse meteen 1.134,00€ kosten dienden gemaakt voor twee extra kamers .

Op 08/02/2018 herneemt eiser A via internet uitvoerig zijn klacht naar OV m.b.t. het feit dat slechts één kamer geboekt was, het tapijt in die kamer en de misleidende info op website en boekingsmodule.

In een eerste reactie op 13/02/2018 zet OV uiteen in dit dossier geen verder gevolg te kunnen voorzien. Eiser A repliceert hierop op 13/02/2018, gaat hier verder op in op 19/02/2018 om uiteindelijk in een aangetekend schrijven dd. 11/04/2018 aan OV terugbetaling te eisen van de 1.134,00€ bijkomende kosten.

In een tweede uitvoerige reactie op 28/05/2018 komt OV tot het besluit dat de boekingsmodule correct is en er geen misleidende informatie is in de hotelbeschrijving zodat er onmogelijk een appartement type 22 voor ieder koppel kon voorzien zijn. OV behoudt zijn standpunt en weigert een verzoeningsprocedure.

Op 28/05/2018 bevestigt eiser A uitvoering dat hij de mening blijft toegedaan dat de boekingsmodule allesbehalve correct was en bepaalde hiaten vertoonde.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 08/06/2018, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderen eisers terugbetaling van de 1.134,00€ bijkomende kosten voor twee extra kamers en 100,00 € schadevergoeding, weze samen 1.234,00€ wegens:

- tekortkomingen/onduidelijkheden in de internetboekingsmodule, website, bestelbon, prijsberekening en alle verdere documenten
- het internetboekingssysteem had die boeking voor zes volwassenen in een type 22 niet eens mogen toestaan
- RO heeft eiser in Spanje niet willen bijstaan of helpen

- RO komt zijn beloften niet na
- RO heeft de internetboekingsmodule aangepast
- allesbehalve faire prijssetting

## **II. Beoordeling:**

Eiser A boekte op 23/09/2017 via internet, voor 6 p. samen een reis naar Spanje, Malaga, van 28/01/2018 tot 04/02/2018, met verblijf in hotel M 4\*, app type 22 twee slaapkamers, all-in, vluchten OST-MALAGA en MALAGA-OST, reis georganiseerd door OV voor de totale prijs van 4.162,60 €.+\*

De bestelbon, het reiscontract – bevestiging, voorschotfactuur en het reiscontract - saldo factuur werden voor de 6 p. samen opgemaakt met verblijf in hotel M 4\*, app type 22 twee slaapkamers.

Eisers gaan er vanuit dat door tekortkomingen, onduidelijkheden en misleidende informatie in de internet boekingsmodule, de website, de bestelbon, de prijsberekening en alle verdere documenten van OV voor de 6 reisgenoten samen ten onrechte slechts één kamer was geboekt en niet één kamer type 22 per koppel; waardoor ter plaatse meteen 1.134,00€ kosten dienden gemaakt voor twee extra kamers .

Onderzoek van het volledige dossier met alle door partijen m.b.t. tot dit reiscontract ontwikkelde argumenten en voorgelegde stukken wijst evenwel uit dat alle in deze in de internet boekingsmodule, de website, de bestelbon, de prijsberekeningen, facturen en andere documenten van TUI verstrekte informatie en gegevens duidelijk en correct waren, wel degelijk en duidelijk wezen op de boeking van één appartement type 22 (4-6 p. – twee slaapkamers) voor de zes reisgenoten samen en redelijkerwijs niet in enige andere zin konden gelezen of begrepen worden.

Eisers hadden wellicht drie afzonderlijke appartementen in gedachten doch boekten bij vergissing slechts één appartement. Eisers kunnen de gevolgen van hun vergissing niet zomaar afwentelen op een ander door er dan maar vanuit te gaan dat het internet boekingssysteem gebrekkig, foutief of misleidend was. Bij lezing van alle stukken in het dossier kan hier nergens foutieve, onduidelijke en/of misleidende informatie worden aangetoond die eisers in de overtuiging zou hebben kunnen brengen of laten dat hier per koppel één – weze in totaal drie appartementen type 22 geboekt waren.

Er kan in deze derhalve enkel vastgesteld worden dat bij de boeking door de reiziger(s) een onhandigheid en of vergissing werd begaan door niet uitdrukkelijk per koppel een passend appartement of kamer te boeken doch één appartement type 22 voor de zes reizigers samen; zonder dat ergens enige fout of tekortkoming in hoofde van verweerster wordt aangetoond waardoor deze vergissing werd veroorzaakt.

Eisers boekten samen één appartement type 22 (4-6 p. – twee slaapkamers) en maken in geen enkel opzicht hun bewering hard dat het internetboekingssysteem die boeking voor zes volwassenen in één type 22 niet eens had mogen toestaan, laat staan dat verweerster hierdoor een fout of tekortkoming zou hebben begaan.

Bij de boeking werd door de reiziger(s) een onhandigheid en of vergissing begaan door niet uitdrukkelijk per koppel een passend appartement of kamer te boeken (wat zij wellicht wensten) doch wel één appartement type 22 voor de zes reizigers samen. Als de reizigers dan ter plaatse in het hotel andere en of bijkomende diensten eisen kunnen zij niet verwachten dat de reisorganisator hiervoor nog zou instaan of hierin zou kunnen tussenkomen. De beweringen dat OV eiser(s) in Spanje niet heeft willen bijstaan of helpen en dat OV zijn beloften niet nakomt snijden dan ook geen hout.

Er blijkt hier dus nergens enige fout of tekortkoming in hoofde van verweerster waardoor eisers schade zouden hebben geleden. Dat OV de internetboekingsmodule zou hebben aangepast komt niet alleen niet bewezen voor maar is in deze volstrekt irrelevant. Ook de eenzijdige appreciatie van eiser m.b.t. de allesbehalve faire prijssetting verandert niets aan de vaststelling

dat in deze nergens enige fout of tekortkoming in hoofde van verweerster wordt aangetoond waardoor eisers schade zouden hebben geleden.

Aldus blijkt er in hoofde van de reisorganisator in deze geen enkele fout en/of tekortkoming te bestaan en dient te worden vastgesteld dat de vordering, voor zover gesteld tegen de reisorganisator OV, volstrekt ongegrond is.

**OM DEZE REDENEN**

**het arbitraal college**

Wijzende op tegenspraak;

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering zoals gesteld tegen OV toelaatbaar doch ongegrond;

Wijst de vordering zoals gesteld tegen OV in al haar bestanddelen af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 09/08/2018.

**SA2018-0048**

Eisers boekten op 23/09/2017 via internet, voor 6 p. een reis naar Spanje, Malaga, van 28/01/2018 tot 04/02/2018, met verblijf in hotel M 4\*, app type 22 twee slaapkamers, all-in, vluchten OST-MALAGA en MALAGA-OST, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 4.162,60€.

De bestelbon, het reiscontract - bevestiging voorschotfactuur en het reiscontract - saldo factuur werden voor de 6 p. samen opgemaakt met verblijf in hotel M 4\*, app type 22 twee slaapkamers.

Eisers formuleren als klacht naar RO dat door een anomalie in het internet boeking systeem voor de 6 reisgenoten samen slechts één kamer was geboekt en niet één kamer type 22 per koppel, waardoor ter plaatse meteen 1.134,00€ kosten dienden gemaakt voor twee extra kamers.

Er kan in deze enkel vastgesteld worden dat bij de boeking door de reiziger(s) een onhandigheid en of vergissing werd begaan door niet uitdrukkelijk per koppel een passend appartement of kamer te boeken doch één appartement type 22 voor de zes reizigers samen; zonder dat ergens enige fout of tekortkoming in hoofde van verweerster wordt aangetoond waardoor deze vergissing werd veroorzaakt .

Vordering zoals gesteld tegen RO toelaatbaar doch ongegrond;

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 09/08/2018.