

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

**ZITTING VAN 05 JUNI 2014**

Inzake:

Mevrouw A , haar echtgenoot de heer B en haar twee meerderjarige zonen C en D, allen wonende te 9200 Dendermonde, Steenweg van Aalst 12

*Eisers,*

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw A en haar echtgenoot de heer B, en hun, meerderjarige zoon D.

**t/**

RO, met maatschappelijke zetel te XXX, met ondernemingsnummer XXX;

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw E, Customer Service Manager.

Hebben ondergetekenden:

De heer XXX, jurist, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het Arbitrale College;

Mevrouw XXX, wonende te XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers;

De heer XXX, wonende te XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector.

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

## 1. WAT DE RECHTSPLEGING BETREFT

De stukken van rechtspleging werden onderzocht, meer in het bijzonder het vragenformulier door het Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen voor ontvangst afgestempeld op 23 december 2013

Eisers en verweerster hebben hun akkoord met betrekking tot de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Door eisers werd aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen een bundel opgestuurd op 24 december 2013 en conclusies op 24 maart 2014. Door verweerster werd een bundel opgestuurd op 18 februari, conclusies op 11 maart en een wederwoord op 6 mei 2014.

Partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven op 24 januari 2014, om te verschijnen op de zitting van 5 juni 2014, te Brussel, North Gate III, Koning Albert II-laan 16, om 15.00 uur.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

## 2. WAT DE GROND VAN DE ZAAK BETREFT

### 2.1. DE FEITEN.

Eisers boekten op 28 juni 2013 bij RB een self-drive "Ijsland circle" voor de periode van 20 juli tot 29 juli 2013 (9 nachten) voor 4 personen.

Reisorganisator: RO, verweerster

Totale prijs: € 8.181,88 (incl. ontbijt, 3 excursies, annuleringsverzekering en autohuur)

Regime: 2 x dubbele kamer met ontbijt

Volgens brochure hotels met 3\*\*\* of 4\*\*\*\*.

**Eisers** beklagen zich over het volgende (cfr.o.m. vragenformulier art.17) :

*"Hotels van een lagere klasse en geen reisbegeleiding (geen aangepaste gedetailleerde Nederlandstalige wegbeschrijving) zoals vermeld in de brochure. Het "roadbook" gaf een route aan in de tegenovergestelde richting. Hierdoor moesten we iedere avond onze planning opmaken in plaats van te kunnen genieten van onze vakantie, we hebben dit roadbook ook pas ontvangen bij aankomst in ons hotel".*

Eisers stellen in hun besluiten van 24 maart o.m.

- dat zij hotels 3\*\*\* en 4\*\*\*\* geboekt hebben, en dat moeilijk kan worden aangenomen dat een chaletpark of boerderijen onder de noemer van hotel vallen. Er is dus foutieve of misleidende informatie in de brochure. Een hotel werd geweigerd namelijk het A. Dat zou geen hotel geweest zijn maar een guesthouse met 2\*. Slechts één huisje voor twee personen kon voldoening geven.  
Eisers zijn toen een ander hotel in dezelfde prijsklasse gaan opzoeken en gevonden. De kosten daarvoor bedroegen 58.775 ISK wat, grosso modo, neerkomt op € 370.
- dat het "roadbook" is een boek is met de bezienswaardigheden in IJSLAND in tegenovergestelde richting dan voorzien in het reisschema. Er is hierdoor veel tijd

verloren gegaan om de weg uit te stippelen. In feite werd slechts een "overzicht" gegeven betreffende de overnachtingen en excursies i.p.v. een "roadbook".

- dat de klantvriendelijkheid en de manier van omgaan met klachten vanwege verweerster onprofessioneel is.

Gelet op wat vooraf gaat vorderden eisers oorspronkelijk een bedrag € 269 (zie o.m. mail van 1 augustus 2013 en vragenformulier rubriek 19), maar verhoogden nadien hun eis tot € 1.436 (zie vragenformulier rubriek 20) die zij als volgt verantwoorden :

- Drie overnachtingen in een hotel van lagere klasse dan voorzien in de brochure € 450
- Geen reisbegeleiding, geen aangepaste "roadbook", geen gedetailleerde Nederlandstalige wegbeschrijving € 786
- Achternageloop € 150
- Dossierskosten € 50

**Verweerster** stelt in haar besluiten van 11 maart 2014 o.m. het volgende:

- In het oorspronkelijk schrijven van eisers was er slechts één klacht over één hotel nl. A, dus voor één nacht. Er ligt ook geen enkel bewijs voor betreffende de kwaliteit van deze residentie. In casu gaat het over een guesthouse en deze hebben niet altijd een officiële beoordeling. Deze klacht moet, bijgevolg, worden afgewezen.
- Voor wat betreft het "roadbook": deze is meer een reisgids met uitleg over gans IJsland. Het klopt dat de volgorde die daarin beschreven staat niet klopt met de voorziene route. In ieder geval zal het boek voor volgend seizoen een ander naam dragen nl. "reisgids" zodat alle verwarring dan wordt uitgesloten.

Verweerster is bereid een commerciële vergoeding toe te kennen van € 200. De door eisers gevraagde vergoeding, ligt volgens verweerster, buiten elke proportie.

Verweerster vraagt aan de Geschillencommissie de vordering af te wijzen als zijnde ongegrond, en vraagt tevens de procedurekosten ten laste te leggen bij eisers.

## 2.2. BESPREKING EN BEOORDELING.

Het contract dat ter beoordeling voorligt, is een contract van reisorganisatie en de Reiscontracten – wet bepaalt o.a. de wettelijke inhoud van dit contract (Wet 16 februari 1994, tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, "Reiscontracten – wet", verkort RCW genoemd, B.S., 1 april 1994).

Art.17 RCW bepaalt o.a.:" *De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers, van diensten*".

Art. 19§4 voegt eraan toe:"*De reisorganisator is, zo hem een tekortkoming in een van zijn verbintenissen kan worden toegerekend, eveneens gehouden tot een billijke vergoeding van derving van het reisgenot*"

Het Arbitraal College heeft het dossier grondig doorgenomen en partijen tijdens de zitting aangehoord.

Hieruit blijkt dat op diverse punten de redelijke verwachtingen die eisers o.m. in verband met de aangeboden hotels, niet of slechts gedeeltelijk werden ingelost. In het bijzonder voor wat betreft het logies in "A" waarvan één van de twee huisjes te wensen overliet en eisers, op eigen initiatief een alternatief hebben moeten opzoeken.

Het boeken van een reis met verblijf door de reiziger maakt een weloverwogen beslissing uit van de keuzemogelijkheden die hem worden geboden op de markt, precies rekening houdende met de verwachtingen aan infrastructuur en accommodatie ter plaatse die hem in de brochure van de reisorganisator voorgespiegeld zijn (Antwerpen, 14 januari 1986, A.R. 12.675/83, onuitgegeven, geciteerd door D. DE MEULEMEESTER, De arbitrage door de Geschillencommissie Reizen vzw, in *Advocatenpraktijk*, juli 1998, Antwerpen, Kluwer, p. 63, nr. 210).

Het Arbitraal College noteert tevens dat eisers, zowel in hun mail van 1 augustus als ter zitting, bevestigen dat alle deelnemers een *"prachtige reis hebben gehad die ook een stuk te danken is aan eigen inzet ... dat er tweesterren" hotels* op de weg waren vonden zij niet erg : ze waren proper en hadden het nodige comfort waar ze om hadden gevraagd."

Een "self-drive" verblijf vergt steeds "eigen initiatief" van de deelnemers en kan niet vergeleken worden met een georganiseerde rondreis met gids.

Uit wat vooraangaat is het Arbitraal College, eenparig, van oordeel dat eisers aanspraak kunnen maken op een schadevergoeding en bepaalt deze, ex aequo et bono, op € 500.

Mede gelet op de te hoge schadevergoeding door eisers gevraagd, is het Arbitraal College tevens van mening dat de procedurekosten in helften tussen partijen moet worden omgeslagen.

### **OM DEZE REDEN**

#### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen.

Verklaart de vordering toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond

Veroordeelt verweester in betaling van een schadevergoeding aan eisende partij, bepaald op € 500 (vijf honderd) euro binnen de maand na de betekening van deze sententie.

Slaat de kosten van huidig geding, begroot op het door eisers voorgeschoten klachtengeld ten belope van € 143,60 (honderd drie en veertig euro's en zestig cent), bij helften om onder partijen; veroordeelt verweester derhalve om aan eisers te betalen de som van € 71,80 (één en zeventig euro's en tachtig cent) binnen de maand na de betekening van deze sententie.

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond.

Aldus uitgesproken, met eenparigheid, te Brussel op vijf juni 2014.