

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

**zitting van 12 maart 2019**

**Inzake:**

Dhr. A, XXX, XXX

Dhr B, XXX, XXX

Mvr. C, XXX, XXX

Eisers,

ter zitting niet aanwezig.

**Tegen:**

RO nv. met zetel XXX, XXX

Lic. XXX      Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door dhr. D, Quality Team Supervisor

**hebben ondergetekenden:**

Dhr. E, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;  
Mvr. F, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Dhr. G, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Mvr. H, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;  
Dhr. I, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

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. J, secretaris generaal, in haar hoedanigheid van 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 14/01/2019, 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 12.03.2019;  
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 12.03.2019;

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

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers omstreeks 11/07/2019 via reisbureau RB, XXX uit de brochure RO.be voor 3 personen een reis boekten naar Corfu, Griekenland, van 17/08/2018 tot 31/08/2018, met verblijf in hotel K 3\*, Dassia, all in, vluchten BRU-CFU en CFU-BRU, reis georganiseerd door RO nv voor de totale bevestigde prijs van 3.800,20€.

Derhalve werden contracten afgesloten in de zin van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

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

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

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

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

Eisers boekten omstreeks 11/07/2019 via reisbureau RB, XXX uit de brochure RO.be voor 3 personen een reis naar Corfu, Griekenland, van 17/08/2018 tot 31/08/2018, met verblijf in hotel K 3\*, Dassia, all in, vluchten BRU-CFU en CFU-BRU, reis georganiseerd door RO nv voor de totale bevestigde prijs van 3.800,20 €.

Van bij aankomst bleken de in het hotel verstrekte maaltijden en restaurantsservice niet te beantwoorden aan de verwachtingen van eisers.

Op 21/08/2019 formuleerde dhr. B bij de lokale host klacht betreffende het eten : "*Eten zeer eentonig, gebakken aardappelen te hard gebakken of drijvend in de olie, pasta's niet gaar, vlees of heel droog varkensvlees of heel vette hompen kalfsvlees (3 à 4 maaltijden), groenten: spruiten, ...bloemkool of macedoine ...*"

Eisers stellen dat zij de elfde dag van de lokale host het aanbod kregen om de laatste vier dagen van hun verblijf de maaltijden te gebruiken in het (zuster)hotel L 4\*. Eisers weigerden dit aanbod nu zij tot de bevinding gekomen waren dat de in hotel K aangeboden maaltijden werden aangevoerd vanuit hotel L.

Eisers stellen dat zij na de klacht bij de host ter plaatse buiten het hotel zijn gaan eten en nadien van RO.nl een vergoeding uitbetaald kregen t.b.v. 300,00€. Eisers berekenen hun schade voor ontoereikende lunches en diners, extra kosten eten buiten hotel en andere kosten op 1.450,00€. Na aftrek van de door RO.nl uitbetaalde vergoeding van 300,00 € bedraagt de schadeclaim van eisers 1.150,00€.

RO Belgium acht de uitbetaalde vergoeding van 300,00 € correct en de verder geëiste vergoeding van 1.150,00 € ongerechtvaardigd.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 14/01//2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderden eisers een schadevergoeding van 1.150,00€.

#### **II. Beoordeling:**

Eisers boekten omstreeks 11/07/2019 via reisbureau RB, XXX uit de brochure RO.be voor 3 personen een reis naar de Corfu, Griekenland, van 17/08/2018 tot 31/08/2018, met verblijf in hotel K 3\*, Dassia, all in, vluchten BRU-CFU en CFU-BRU, reis georganiseerd door RO nv voor de totale bevestigde prijs van 3.800,20 €.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 14/01//2019, werd de Geschillencommissie Reizen gevat binnen de twee jaar na de datum die in het contract is bepaald voor het einde van de pakketreis of het gekoppeld reisarrangement. (art. 77 wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten)

De klachten die uiteindelijk aanleiding zijn tot de vordering van eisers blijken duidelijk te verwijzen naar de in het hotel K verstrekte maaltijden en restaurant-service en zijn vanzelfsprekend overwegend gebaseerd op eerder persoonlijke en subjectieve appreciatie van de reizigers. In die zin wordt door eisers wellicht niet zozeer een objectieve non-conformiteit dan wel eerder een subjectieve non-conformiteit aangeklaagd. Wanneer zijn aardappelen 'te hard gebakken'? Zijn in (olijf)olie klaargemaakte aardappelen in de Griekse keuken abnormaal? Wanneer is varkensvlees 'te droog'? Wanneer is kalfsvlees 'te vet'? Wanneer is een spijkskaart eentonig?

De door partijen op internet en Tripadvisor gevonden beoordelingen tonen wellicht aan dat nog andere reizigers niet onverdeeld gelukkig waren met de maaltijden in hotel K, maar zijn ook helemaal niet zo eensluidend vernietigend als eisers laten uitschijnen.

Hoe dan ook bleken de in het hotel verstrekte maaltijden en restaurant-service van bij aankomst niet te beantwoorden aan de verwachtingen van eisers en kregen eisers in dit verband van RO.nl reeds een vergoeding uitbetaald van 300,00 €, weze bijna 8 % van de totale reiskost.

Als men ziet dat de Tabel van Frankfurt voor 'eentonige spijkskaart' inderdaad een vergoeding van 5% van de totale reiskost voorstelt, dan blijkt deze toegekende vergoeding van 300,00 € t.a.v. de door eisers geformuleerde klachten helemaal niet onredelijk te zijn.

De Tabel van Frankfurt is een internationaal erkende indicatieve tabel waarin voor diverse mogelijke schadegevallen inzake reizen schadevergoedingen worden voorgesteld, berekend in percentages van de totale reissom. Het gebruik van deze Tabel van Frankfurt laat toe al te grote subjectiviteit, willekeur en onzekerheid bij schaderaming te voorkomen en dus tot een vrij coherente en objectieve schaderegeling te komen.

Overigens blijkt dat eisers het aanbod om (al was het maar) de laatste vier dagen van hun verblijf de maaltijden te gebruiken in het (zuster)hotel L 4\* weigerden omdat zij tot de bevinding gekomen waren dat de in hotel K aangeboden maaltijden werden aangevoerd vanuit hotel L. Hierdoor wezen eisers de mogelijkheid van de hand om hun schade alsnog te beperken.

Tenslotte moet ook opgemerkt worden dat eisers m.b.t. hun becijferde schade-eis geen enkel bewijs voorleggen.

Na grondig onderzoek van het dossier dient aldus te worden vastgesteld dat eisers m.b.t. de in het hotel K verstrekte maaltijden en restaurant-service reeds een passende vergoeding kregen uitbetaald van 300,00 € en in deze verder geen schade meer aantonen noch bewijzen die zou zijn veroorzaakt door een tekortkoming of fout van verweerster.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals door eisers gesteld tegen RO nv. ongegrond is.

### **OM DEZE REDENEN**

#### **het arbitraal college**

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar doch ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 12/03/2019.