

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 20 oktober 2016

Inzake:

De heer **A** en mevrouw **B**, woonachtig te XXX in eigen naam alsook in hun hoedanigheid van vertegenwoordigers van hun minderjarige kinderen C en D.

Eisers,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer A alsook door hun raadsman, Meester E.

Tegen:

De **RO**, handel drijvende onder de handelsbenaming "XXX", met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, met licentienummer XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw F (Customer Service Team).

hebben ondergetekenden:

De heer XXX, advocaat, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevr. XXX, in haar 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 Mevr. XXX in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eiser ondertekend vragenformulier, ontvangen op 16 augustus 2016 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen, de conclusies van verweester, de repliek van eisers alsook de door partijen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 20 oktober 2016;

Gelet op het feit dat het arbitraal college na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De feiten

1.

Uit het dossier voorgelegd aan het arbitraal college kan worden afgeleid dat eisers via verweester een hotelverblijf hebben geboekt in het Hotel A in Saalbach/Hinterglemm (Oostenrijk), in de periode van 10 tot 17 juli 2016, voor twee volwassenen en twee minderjarige kinderen.

De boeking betrof een hotelverblijf in een familiekamer met twee ruimtes in het Hotel A in halfpension.

De prijs van de reservatie bedroeg 1.530,9 €.

De brochure van verweester beschrijft het Hotel A als een vijfsterrenhotel ("Hotel A *****").

2.

Bij aankomst ter plaatse kregen eisers een familiekamer met twee ruimtes toegewezen in het hotel B, dat verbonden is aan het Hotel A, waarbij de gasten van beide delen van het hotel gebruik kunnen maken van dezelfde faciliteiten.

Naar mening van eisers betrof B geen vijfsterrenhotel en werd hen alzo niet aangeboden wat zij geboekt hadden.

Eisers hebben de eerste nacht doorgebracht in deze kamer.

Eisers hebben aangegeven dat zij niet akkoord waren met de aangeboden familiekamer en een kamer wensten in het vijfsterren gedeelte van het hotel.

Op deze tweede dag van hun verblijf hebben eisers hun kamer verlaten en konden zij overdag niet beschikken over een kamer.

De tweede nacht hebben eisers doorgebracht in het vijfsterren gedeelte van het hotel, zij het in een tweepersoonskamer en niet in een familiekamer met twee ruimtes.

Vanaf de derde nacht hebben eisers verder doorgebracht in een tweepersoonskamer in het vijfsterren gedeelte van het hotel.

3.

Eisers menen dat zij de nodige schade hebben geleden doordat zij niet ontvangen hebben wat zij geboekt hebben, meer bepaald een familiekamer met twee ruimtes in het Hotel A.

In hun vragenformulier vorderen zij hiervoor een bedrag van 1.081,45 €.

Eisers menen dat het ongemak van een tweepersoonskamer ten aanzien van een familiekamer met twee ruimtes gelegen is in het sanitair dat gedeeld moest worden, het feit dat er geen aparte ruimtes waren en de kinderen moesten slapen op de slaapzetel.

4.

Verweerster heeft in eerste instantie erkend dat de brochure een foute vermelding bevatte in de zin dat de aangeboden familiekamers gelegen zijn in het gedeelte B van het hotel en dit geen vijf- maar een driesterrenhotel betreft (p. 16 dossier).

De familiekamer met twee ruimtes waren allen gelegen in het gedeelte B, zodat het niet mogelijk was om een dergelijke kamer in het vijfsterren gedeelte van het hotel aan te bieden.

Verweerster meent evenwel dat eisers vanaf de derde nacht de omboeking van de familiekamer die hen werd toegekend naar een grote tweepersoonskamer aanvaard hebben en zij bijgevolg geen verdere aanspraak kunnen maken op een vergoeding.

Verweerster heeft een bedrag van 110,- € aangeboden ter compensatie voor de eerste nacht alsook een bedrag van 30,- € voor gemaakte telefoonkosten (p. 17 dossier).

De partijen hebben tijdens de zitting voor het arbitraal college bevestigd dat het bedrag van 140,- € intussen betaald werd.

5.

Eisers konden zich niet vinden in het aanbod van verweerster ten belope van 140,- € en hebben hun zaak aanhangig gemaakt voor de Geschillencommissie Reizen.

In het vragenformulier vorderen zij een bedrag van 1.081,45 €.

2. Kwalificatie van de contractuele relatie

6.

Het arbitraal college volgt verweerster in haar standpunt dat zij in onderhavige zaak is tussengekomen als reisbemiddelaar.

Uit het dossier voorgelegd aan het arbitraal college blijkt dat de boeking van eisers betrekking heeft op een afzonderlijke reisprestatie, meer bepaald een hotelverblijf in Hotel A, alsook dat verweerster zich verbonden heeft tot het verstrekken van deze afzonderlijke reisprestatie.

Het arbitraal college meent alzo dat er een contract tot reisbemiddeling is tot stand gekomen tussen verweerster als reisbemiddelaar en eisers als reizigers.

7.

Op de zitting van 20 oktober 2016 werd aan de heer A en de raadsman van eisers gevraagd om hun standpunt in verband met deze kwalificatie kenbaar te maken.

Uit het door hen verschaft standpunt blijkt dat eisers zich naar de wijsheid van het arbitraal college gedragen en zich alzo niet verzetten tegen de kwalificatie van verweerster als reisbemiddelaar.

3. De beoordeling

8.

In het kader van het contract tot reisbemiddeling tussen partijen, had verweerster zich verbonden tot het verschaffen van een afzonderlijke reisprestatie, meer bepaald een hotelverblijf voor eisers in het Hotel A van 10 tot 17 juli 2016.

De beschrijving van de diensten vermeld in een boeking die aan de reiziger wordt verstrekt mogen geen misleidende elementen bevatten (art. 4 Reiscontractenwet).

Indien aan de reiziger een brochure wordt verstrekt, moet deze nauwkeurig, leesbaar, ondubbelzinnig en goed zichtbaar, onder meer, de categorie van de huisvesting bevatten (art. 5, 2° Reiscontractenwet) en deze gegevens binden de reisbemiddelaar (art. 6 Reiscontractenwet).

Naar oordeel van het arbitraal college doet de beschrijving van het Hotel A in de reisbeschrijving en brochure van verweerster effectief uitschijnen dat de familiekamer met twee ruimtes zich bevindt in een vijfsterrenhotel.

De aanduiding "Hotel A *****" (p. 35 dossier) kan niet op een andere wijze gelezen worden, ook al staat in de verdere beschrijving vermeld dat de familiekamers met afzonderlijke kamers gelegen zijn in B en dit een hotel zou betreffen met kamers die een driesterren kwalificatie hebben (wat niet in diezelfde beschrijving wordt vermeld maar via het internet wel te vinden zou zijn) .

Deze beschrijving van de categorie en classificatie van de geboekte kamer kan in de gegeven omstandigheden als misleidend beschouwd worden.

9.

Als uitgangspunt dient er op gewezen te worden dat verweerster is tussen gekomen als reisbemiddelaar en enkel aansprakelijk gesteld kan worden voor tekortkomingen in de uitvoering van het contract tot reisbemiddeling. Zij is niet aansprakelijk voor de goede of slechte uitvoering van de dienstenovereenkomsten die door haar bemiddeling gesloten werden.

Zoals vermeld kan aan verweerster een tekortkoming verweten worden in de zin dat zij in haar beschrijvingen een foutieve classificatie van de kamer die eisers geboekt hadden had vermeld, daar waar er in het betreffende vijfsterren gedeelte van het hotel eenvoudigweg geen familiekamers met aparte kamers bestonden.

Op deze wijze heeft zij bij eisers de hoop gecreëerd dat zij voor de prijs die zij betaald hadden konden verblijven in een familiekamer met aparte kamers in een vijfsterrenhotel.

Er dient aan herinnerd te worden dat eisers bij aankomst een familiekamer met afzonderlijke kamers hebben toegewezen gekregen, zij het in het B wat een driesterren classificatie zou hebben.

Eisers hebben er uiteindelijk de voorkeur aan gegeven om te verblijven in een (grote) twee persoonskamer in het vijfsterren gedeelte van het hotel.

Het arbitraal college kan het standpunt van eisers volgen vlak dat de wijziging van een familiekamer naar een (grote) tweepersoonskamer een belangrijk verschil uitmaakt en deze wijziging bepaalde voordelen van een familiekamer teniet doet (sanitair dat gedeeld moet worden, geen aparte ruimtes in aanwezigheid van kinderen, kinderen die slapen op een slaapzetel).

Het arbitraal college betreurt dat het niet beschikt over de nodige informatie die haar zou kunnen toestaan een vergelijking te maken tussen de kwaliteit van de kamers gelegen in het B en de kamers gelegen in het andere gedeelte van het hotel.

Hieruit zou zij hebben kunnen afleiden of er, naast de kwalificatie van de kamer van het hotel aan de hand van sterren, een effectief kwaliteitsverschil aanwezig was en er in hoofde van eisers alzo een gegronde reden bestond om de familiekamer in het gedeelte B na de eerste nacht te weigeren en verder aan te dringen op een kamer in het andere gedeelte van het hotel.

Het arbitraal college merkt daarbij op dat eisers enerzijds de faciliteiten van het vijfsterren gedeelte hebben kunnen gebruiken en anderzijds dat de wijziging van de familiekamer (eerste nacht) naar de tweepersoonskamer (vanaf derde nacht) in feite een upgrade uitmaakte die in normale omstandigheden gepaard zou gaan met een aanzienlijke meerkost, die zij in casu niet hebben moeten dragen.

Op basis van deze overwegingen komt het arbitraal college tot de conclusie dat eisers aanspraak kunnen maken op een vergoeding voor de tekortkomingen in hoofde van verweerster, die zij na rijp beraad *ex aequo et bono* bepaalt op 250,- €, waarvan reeds een bedrag van 140,- € betaald werd.

10.

Het arbitraal college komt dan ook tot het besluit dat de vordering van eisers als ontvankelijk en deels gegrond is, ten belope van een bedrag van 110,- €.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eiser ontvankelijk en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van het bedrag van 110,- € aan eisers;

Wijst de vordering van eiser voor het overige af;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 20 oktober 2016