

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**Zitting van 15 maart 2018**

**Inzake:**

De Heer **A** woonachtig te XXX, XXX.

De Heer **B** woonachtig te XXX, XXX.

De Heer **C** woonachtig te XXX, XXX.

De Heer **D** woonachtig te XXX, XXX.

De Heer **E** woonachtig te XXX, XXX.

De Heer **F** woonachtig te XXX, XXX.

Eisers

Ter zitting vertegenwoordigd door de Heer A.

**Tegen:**

**RB** met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.

Verweerster

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

**Hebben ondergetekenden:**

De Heer G, advocaat, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het arbitraal college

Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw I in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw J in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

De Heer K 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 Mevr. L 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, ter griffie ontvangen op 18 januari 2018 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 alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 15 maart 2018;

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 verweerster een verblijf hebben geboekt in Zell-am-Ziller (Oostenrijk) van 10 tot 17 februari 2017.

De boeking omvatte een verblijf voor 6 personen gedurende 7 nachten in het Gasthof Untermetzger 3\* in een regime volpension, een "free bar" tussen 17 uur en 22 uur en een skipas, zonder vervoer.

De prijs van deze reservatie bedroeg 1.099,- € per persoon maar werd via kortingen herleid tot 649,- € per persoon (twee personen aan 650,- €) ofwel 3.896,- € voor 6 personen.

**2.**

Op 6 februari 2017 heeft verweerster eisers erover geïnformeerd dat het hotel overboekt was en eisers bijgevolg niet in het hotel zouden kunnen verblijven zoals voorzien.

Verweerster heeft hierop verschillende alternatieven voorgesteld aan eisers maar deze werden door laatstgenoemden niet aanvaard.

Verweerster heeft er vervolgens voor gezorgd dat het betaalde bedrag van 3.896,- € aan eisers werd terugbetaald en dit bedrag stond op 9 februari 2017 op de rekening van eisers.

**3.**

Eisers hebben verweerster vervolgens in gebreke gesteld en een schadevergoeding gevorderd.

Eisers zelf hebben op 20 april 2017 een bedrag van 350,- € per persoon voorgesteld als vergoeding op grond waarvan tot een regeling gekomen zou kunnen worden.

Verweerster van haar zijde heeft op 19 mei 2017 een bedrag van 389,6 €, gelijk aan 10% van de reissom, voorgesteld ten titel van compensatie.

**4.**

Eisers konden zich niet vinden in het voorstel van verweerster en hebben hun zaak aanhangig gemaakt voor de Geschillencommissie Reizen.

In hun vragenformulier vorderen zij een bedrag van 3.896,- €, gelijk aan de volledige reissom.

Zij verwijzen daarbij naar de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van verweerster die voorziet in een schadevergoeding gelijk aan 100% van de reissom bij annulatie door de reiziger op minder dan 7 dagen voorafgaand aan de voorziene afreis en menen dat zij eveneens aanspraak kunnen maken op een gelijke vergoeding op basis van "wederkerigheid en gelijkwaardigheid".

*2. Kwalificatie van de contractuele relatie*

**5.**

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eisers via verweerster een verblijf hebben geboekt in Zell-am-Ziller (Oostenrijk) van 10 tot 17 februari 2017.

Op basis van het voorgelegde dossier is het Arbitraal College van mening dat verweerster in onderhavige zaak is tussengekomen als reisbemiddelaar.

Het Arbitraal College meent alzo dat de tussenkomst van verweerster tot voorwerp had het verstrekken aan een andere, tegen betaling van een prijs van een of meer afzonderlijke prestaties die enigerlei reis of verblijf mogelijk maken, zoals bedoeld in artikel 1, 2° Reiscontractenwet.

Het Arbitraal College meent op basis hiervan eveneens dat het dossier niet de vereiste aanwijzingen bevat dat verweerster, rekening houdende met artikel 1, 1° Reiscontractenwet, jegens een andere en in eigen naam verbonden om, tegen betaling van een totaalprijs, in een door hem en/of door een derde van tevoren georganiseerde combinatie ten minste twee van de volgende drie diensten te leveren: (a) vervoer, (b) logies, (c) andere niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die niet bijkomstig zijn ten opzichte van het vervoer of het logies.

Alzo is het Arbitraal College, op basis van het voorgelegde dossier en de uitleg verschaft ter zitting door de vertegenwoordiger van eisers, van oordeel dat hieruit niet kan worden afgeleid dat het verschaffen van de skipas niet bijkomstig was aan het verblijf gedurende 7 nachten in het Gasthof Untermetzger 3\* in een regime volpension met een "free bar" tussen 17 uur en 22 uur en dit bovendien tot gevolg zou hebben dat verweerster als reisorganisator aanzien moet worden. Ter zitting heeft de vertegenwoordiger van eisers in dezelfde zin aangegeven dat een essentieel bestanddeel van de reis in de aanwezigheid van de "free bar" bestond, die onderdeel uitmaakte van het verblijfs gedeelte. De naam, het adres en de contactgegevens van de werkelijke verschaffer van de skipas staan overigens duidelijk vermeld op de documenten die in dit verband aan eisers werden overgemaakt.

Het Arbitraal College meent dat er niet voldoende elementen aanwezig zijn om te besluiten dat de tussenkomst van verweerster voldoet aan de definitie van een reisorganisator in de zin van artikel 1, 1° Reiscontractenwet nu zij zich niet "jegens een andere en in eigen naam verbonden heeft om, tegen betaling van een totaalprijs, in een door hem en/of door een derde van tevoren georganiseerde combinatie ten minste twee van de volgende drie diensten te leveren: (a) vervoer, (b) logies, (c) andere niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die niet bijkomstig zijn ten opzichte van het vervoer of het logies".

Het Arbitraal College kwalificeert verweerster in onderhavige zaak bijgevolg als reisbemiddelaar.

### 3. De beoordeling

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eisers via verweerster een verblijf hebben geboekt in Zell-am-Ziller (Oostenrijk) van 10 tot 17 februari 2017.

Op 6 februari 2017 heeft verweerster eisers erover geïnformeerd dat het hotel overboekt was en eisers bijgevolg niet in het hotel zouden kunnen verblijven zoals voorzien.

Als reisbemiddelaar is verweerster in beginsel niet aansprakelijk voor de uitvoering van reisprestaties die reizigers door haar tussenkomst geboekt hebben en is alzo, in beginsel, niet aansprakelijk voor de overboeking van een hotelverblijf dat reizigers via haar bemiddeling hebben geboekt.

### 7.

Als reisbemiddelaar is verweerster wel gehouden om de reizigers de nodige informatie, raad en bijstand te verschaffen in het kader van het contract tot reisbemiddeling.

Op basis van de overgemaakte stukken stelt het Arbitraal College vast dat verweerster de nodige inspanningen heeft geleverd om eisers de nodige alternatieven aan te bieden voor hun aanvankelijk voorzien vakantieverblijf dat geen doorgang kon vinden.

Tevens heeft zij de nodige maatregelen genomen om de bedragen die eisers betaald hadden voor hun reis zo snel als mogelijk terugbetaald te zien, wat geschiedde. Op 9 februari 2017 bevond het bedrag van 3.896,- € zich op de rekening van eisers.

Het Arbitraal College meent dat het uiterst laakbare praktijk is van de logiesverschaffer om reizigers kort voor afreis zonder meer te confronteren met een overboeking en hen hiervan de gevolgen laat dragen.

Op basis van het dossier kan niet met zekerheid worden afgeleid dat verweerster pas op 6 februari 2017, datum waarop eisers werden geïnformeerd van de overboeking, op de hoogte werd gesteld van de overboeking van het hotel en eisers hier onmiddellijk omtrent heeft geïnformeerd, wat weinig waarschijnlijk is gelet op de klaarblijkelijk nauwe en continue commerciële relatie die zij met het hotel, met wie zij geacht kan worden goede contacten te hebben, had.

Gelet op de argumentatie van eisers, dat het onaanvaardbaar is dat verstrekkers van reisdiensten die met een aantrekkelijke korting worden aangeboden, zich de vrijheid verschaffen om deze diensten naar goeddunken te annuleren indien de mogelijkheid om deze te verkopen tegen een betere en hogere prijs, kon van zijde verweerster verwacht worden dat zij in het kader van de procedure de nodige diligentie aan de dag zou leggen om met zekerheid aan te tonen dat zij pas op 6 februari 2017 en niet eerder kennis had gekregen van de overboeking en heeft gehandeld als een diligent

reisbemiddelaar. Verweerster brengt evenwel geen enkel stuk bij waaruit zou kunnen blijken dat zij eisers onmiddellijk heeft geïnformeerd omtrent de overboeking van het hotel.

In de hypothese dat de overboeking al vóór 6 februari 2017 bekend en/of voorzienbaar was, hadden eisers immers veel meer opties om alsnog op reis te kunnen vertrekken.

In de gegeven omstandigheden is het Arbitraal College van oordeel dat er voldoende aanleiding bestaat om verweerster te veroordelen, dit tot het bedrag dat zij zelf op 19 mei 2016, zonder enig voorbehoud of kwalificatie als “commerciële geste”, heeft voorgesteld om uit te betalen aan eisers.

Het betreft het bedrag van 389,6 €, wat gelijkstaat aan 10% van de reissom.

De vordering van eisers wordt voor het overige afgewezen.

#### **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 ten aanzien van verweerster ontvankelijk en deels gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van een bedrag van 389,6 €,

Aldus uitgesproken met meerderheid op 15 maart 2018.