

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

ZITTING VAN 17 OKTOBER 2013

Inzake

De heer **A**, wonende te XXX

Mevrouw **B**, wonende te XXX

Eisers,

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;

En

RO, met maatschappelijke zetel te XXX, Ondernemingsnr. XXX, licentienr. XXX

Verweester,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer C, Manager Quality Control.

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw XXX, advocaat, met kantoor te XXX, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw XXX, wonende te XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. Mevrouw XXX, wonende te XXX, in haar 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:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen. Partijen hebben schriftelijk hun akkoord bevestigd m.b.t. de arbitrale procedure.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 13 februari 2013.

De partijen werden behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven dd. 6 juni 2013 om te verschijnen op de zitting van het Arbitraal College van 17 oktober 2013, waarbij verweerster is verschenen, vertegenwoordigd zoals hoger aangegeven.

De feiten

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers op 24 augustus 2012 via RB (niet in zake) bij verweerster een groepsrondreis naar Sorrento en de golf van Napels (Italië) boekten voor twee personen met heenreis op 8 september 2012 en terugreis op 19 september 2012. Deze reis omvatte de vluchten, rondreis ter plaatse met verblijf in viersterrenhotel "A" te Sorrento voor twee personen gedurende zeven nachten met maaltijden volgens programma, en een bijkomend strandverblijf voor vier nachten in hotel "B". Het totaalbedrag van de geboekte reis bedroeg volgens de bestelbon 3.983,80 EUR

De klacht van eisers heeft betrekking op het eerste gedeelte van de reis. Daags voor de afreis, op 7 september 2012, werd eisers via e-mail meegedeeld dat een hotelwijziging zou plaatsvinden: ingevolge overboeking zou de groep, waar eisers deel van uitmaakten, gedurende de zeven nachten van de rondreis verblijven in hotel "C" in Marina di Cantone, en niet in het oorspronkelijk voorziene "A" in Sorrento.

Eisers houden voor dat zij ter plaatse tot de vaststelling kwamen dat de hen aangeboden alternatieve accommodatie geen gelijkwaardig alternatief vormde voor het initieel in het programma voorziene hotel A.

Allereerst bleek het hotel C gelegen aan de andere zijde van het schiereiland, hetgeen dagelijks een aanzienlijke supplementaire verplaatsingsduur betekende voor de in de rondreis inbegrepen excursies (1,5 a 2u volgens eisers, en dit voor 6 uitstappen). Daarbij kwam dat het hotel A vlakbij het centrum van Sorrento was gelegen, terwijl C zich volgens eisers bevond in een "door God verlaten gat".

Ook de faciliteiten van hotel C waren volgens eisers duidelijk minderwaardig aan deze van het voorziene hotel A: kleine kamers, klein betalend binnenzwembad, slechte maaltijden. Volgens eisers zijn de op internet gepubliceerde foto's van hotel C misleidend, daar zij een niet-realistisch beeld scheppen van de ligging van het hotel en diens terras. Hotel C zou ook tot een goedkopere prijscategorie behoren dan hotel A.

Tot slot beklagen eisers zich over een onvriendelijke en incompetent gids en een organisatiefout op de laatste dag van de rondreis, waardoor zij naar eigen zeggen een trip naar Napels misten.

Ter plaatse spraken eisers de reisbegeleider aan, zonder nuttig gevolg.

2. Na hun terugkeer richtten eisers op 22 oktober 2012 een uitgebreid gemotiveerde, schriftelijke klacht aan verweerster, met daarin bovenstaand feitenrelaas. Eisers vroegen een terugbetaling van 740,00 EUR voor de door hen ervaren ongemakken ingevolge de overboeking van het in het

reisprogramma voorziene hotel. Toen reactie van verweerster uitbleef, verstuurden eisers haar een aangetekende ingebrekestelling op 28 november 2012.

Op 28 december 2012 liet verweerster weten aan RB dat de klachten van eisers naar haar mening ongegrond waren. Immers, wijzigingen aan het reiscontract gaan niet in tegen de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie, en in de brochures van verweerster staat in de rubriek "belangrijke inlichtingen" in art. 6.8.4 te lezen "*is het mogelijk dat sommige hotels gewijzigd worden wegens diverse redenen. In dat geval zal een gelijkwaardige aanpassing voorgesteld worden*". Verweerster is van mening dat het geboekte en het aangeboden hotel gelijkwaardig zijn, aangezien beide een viersterren-kwalificatie hebben. Dat de faciliteiten en de ligging verschillen is volgens verweerster van ondergeschikt belang, gezien de het karakter van de rondreis. Het prijsverschil waarvan eisers gewag maken, bestaat volgens verweerster enkel op de particuliere markt. Verweerster betaalde dezelfde prijzen voor beide hotels. Verweerster weigerde dan ook een terugbetaling te doen, daar zij van mening was dat het reiscontract gerespecteerd werd.

3. Aangezien partijen er niet in slaagden een minnelijke regeling te bewerkstelligen, maakten eisers op 13 februari 2013 hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

In dit klachtenformulier stellen eisers schade te hebben geleden, hoofdzakelijk door de in hun ogen minderwaardige accommodatie die verweerster aanbood als alternatief voor het in het reisprogramma voorziene hotel A. Eisers hekelen de inrichting, faciliteiten en ligging van het hotel. Daarnaast verwijten eisers verweerster bedrieglijke reclame via de website van hotel C, en een slecht geplande transfer waardoor geen mogelijkheid was tot deelname aan een uitstap naar Napels.

Eisers ramen de door hen geleden schade op 740,00 EUR, samengesteld als volgt:

- Minderwaardige accommodatie:	560,00 EUR
- Avondmaal:	20,00 EUR
- Gemiste uitstap Napels:	160,00 EUR

Verweerster formuleerde haar standpunt bij schrijven d.d. 1 juli 2013. Eisers repliceerden op 10 september 2013.

De beoordeling

4. Hierna zal de gegrondheid van de klachten van eisers ten aanzien verweerster onderzocht worden. Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat het overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook de door hen geleden schade. Het is aldus de taak van eisers om de nodige bewijsstukken aan het Arbitraal College voor te leggen, vooraleer deze de vordering van eisers kan inwilligen en vervolgens de schade kan begroten.

A. De aansprakelijkheid van verweerster

5. Artikel 13 van de Reiscontractenwet, die de overeenkomst tussen eisers en verweerster beheerst, bepaalt het volgende:

“Indien, vóór de aanvang van de reis, een van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij het door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt. (...) Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden medegedeeld.”

Uit de stukken, voorgelegd door eisers, blijkt dat verweerster hen daags voor afreis eenvoudigweg in kennis stelde van het feit dat ingevolge een overboeking, de volledige groep, waarvan eisers deel uitmaakten, zou worden ondergebracht in een alternatief hotel, nl. Hotel C. In de betrokken email werd geen melding gemaakt van de mogelijkheid het contract zonder kosten te verbreken. Al evenmin werd een nieuw contract of bijvoegsel bij het contract opgesteld.

Artikel 17 van de Reiscontractenwet bepaalt:

“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 en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken...”

Nu naar aanleiding van de door verweerster doorgevoerde hotelwijziging geen nieuw contract of bijvoegsel bij het contract werd opgesteld, dienen de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mocht hebben, getoetst te worden aan het oorspronkelijk door eisers met verweerster afgesloten reiscontract.

Uit het klachtenformulier blijkt dat eisers aan verweerster in hoofdzaak verwijten dat hen, na overboeking van de geboekte logies, een alternatief werd aangeboden dat minderwaardig was zowel wat betreft ligging als faciliteiten. Daarnaast zou verweerster zich schuldig gemaakt hebben aan bedrieglijke publiciteit, en zouden eisers door een slechte organisatie een daguitstap naar Napels hebben gemist.

Hierna zal de gegrondheid van deze klachten van eisers onderzocht worden, waarbij het - zoals eerder vermeld - overeenkomstig artikel 1315 BW aan eisers toekomt het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook de omvang van de door hen geleden schade.

Minderwaardige alternatieve accommodatie wat betreft ligging en faciliteiten

6. Eisers leggen een brochurebeschrijving voor waaruit blijkt hoe de in het reisprogramma voorziene hotel door verweerster werd beschreven: *“cet hôtel design se situe sur une colline, à 500m des magasins, des restaurants et des bars, à environ 1,5 km du centre de Sorrente et à 700m de la plage de rochers. D’ici, vous avez une vue époustouflante sur le golfe de Sorrente, le Vésuve et la ville en elle-même. Un jardin planté de citronniers et d’oliviers encadre l’ensemble »*. Als faciliteiten worden onder andere vermeld *« jardin »* en *« piscine extérieure avec terrasse ensoleillée, transats et parasols »*.

Bij de beoordeling van de aansprakelijkheid van de reisorganisator op grond van de verwachtingen van de reiziger moet nagegaan worden wat een redelijk zorgvuldige reiziger, geplaatst in dezelfde omstandigheden, kan verwachten. De beoordeling dient met andere woorden *in abstracto* en niet *in concreto* te geschieden (L. KERZMANN, “Contrat de voyage: du prêt-à-partir? Réflexion sur les contrats d’organisation et d’intermédiaire de de voyage”, noot onder GCR 10 mei 2001, DCCR 2003, nr. 59, 69.)

- Ligging

7. Wat betreft de ligging van het hotel is het Arbitraal College van oordeel dat de klacht van eiser gegrond voorkomt. Immers, in vergelijking met het geboekte hotel bevindt het aangeboden hotel zich aan de andere zijde van het schiereiland en dus niet in Sorrento, zelfs niet meer aan de Golf van Napels. Dit is eerder bedroevend voor een reis die aan eisers werd verkocht als *“Sorrento en de golf van Napels”*. De brochure van verweerster beschrijft de reis in de hoofding als *“verblijf in het schitterende A met prachtig zicht op de Golf van Sorrento”*. De teleurstelling van eisers is dan ook begrijpelijk en gerechtvaardigd, aangezien het hen aangeboden alternatief geenszins beantwoordt aan de redelijke verwachtingen die zij op basis van de brochure van verweerster mochten hebben.

Verweerster is niet ernstig waar zij aanvoert dat *“aangezien het om een excursiereis ging ... de afstand tot Sorrento niet veel belang [kan] hebben gehad.”* Immers, de brochure maakt melding van *“de verkenning van de omgeving van het hotel”* (dag 1), *“de rest van de dag verkennen we Sorrento”* (dag 3) en *“een dagje genieten van de faciliteiten van het hotel, maar er kan ook volop gekuierd en geshopt worden in Sorrento”* (dag 7). Waar eisers werd voorgespiegeld dat zij zich op wandelafstand van Sorrento zouden bevinden, is dit in de realiteit absoluut niet het geval gebleken.

Bovendien betekende de wijziging van hotel een aanzienlijke bijkomende reistijd voor het merendeel van de excursies tijdens de rondreis, die zich situeerden aan de Golf van Napels. Hotel C bevindt zich op 19 km van Hotel A, hetgeen volgens Google Maps een reistijd (enkele richting) van 38 minuten betekent. Eisers dienden dus menig bijkomend uur te spenderen aan verplaatsingen naar de Golf van Napels, waar zij mochten verwachten dat zij deze tijd in Sorrento hadden kunnen doorbrengen.

Eisers dienen dan ook te worden bijgetreden in hun standpunt dat het aangeboden alternatief qua ligging niet aan hun gerechtvaardigde verwachtingen beantwoordde.

Dit onderdeel van de klacht van eisers is derhalve gegrond.

- Faciliteiten

8. Het beoordelen van het al dan niet gelijkwaardig karakter van de aangeboden accommodatie is geen eenvoudige taak. Zoals verweerster terecht aanvoert, behoren beide hotels tot dezelfde viersterren categorie. Een vergelijking van twee hotels die tot dezelfde categorie behoren, is in belangrijke mate een subjectieve aangelegenheid.

Uit het door eisers voorgelegde fotomateriaal blijkt inderdaad dat de kamer die hen werd aangeboden in hotel C eerder klein te noemen valt. Het terras lag er troosteloos bij en komt geenszins in de buurt van de door verweerster beloofde “*jardin planté de citronniers et d’oliviers*” met “*une vue époustouflante sur le golfe de Sorrente*”. Het binnenzwembadje in hotel C is niet gelijkwaardig aan de “*piscine extérieure avec terrasse ensoleillée, transats et parasols*”.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat de aangeboden faciliteiten in het alternatieve hotel niet voldoen aan de verwachtingen die verweerster heeft gecreëerd bij eisers.

- Voorlopig besluit

9. Beide voorgaande punten in acht genomen is het Arbitraal College van oordeel dat verweerster zich schuldig heeft gemaakt aan een dubbele inbreuk op de Reiscontractenwet:

9.1 De wijziging van hotel is te beschouwen als een wijziging van een wezenlijk element van het contract, voornamelijk gezien de totaal verschillende ligging van beide hotels, maar ook door het verschil in aangeboden faciliteiten. De reis die eisers kregen aangeboden was niet de reis die eisers hadden geboekt. Overeenkomstig art. 13 van de reiscontractenwet diende verweerster eisers vóór de afreis, bij het aanbieden van de wezenlijke wijziging in het contract, op de hoogte te brengen van hun mogelijkheid om kosteloos het contract te verbreken. Dit is niet gebeurd.

9.2 Daarnaast heeft de wijziging van hotel de redelijke verwachtingen welke eisers mochten hebben teleurgesteld. Eisers bevonden zich op grote afstand van Sorrento, dienden vele bijkomende uren te spenderen aan verplaatsingen, en beschikten niet over een buitenzwembad met riant terras.

9.3 Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat verweerster op dit punt te kort is geschoten aan haar verplichting tot goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie.

Bedrieglijke publiciteit

10. Waar eisers vergelijkingen maken met naar eigen zeggen “op internet gepubliceerde foto’s” tonen zij niet aan dat deze foto’s door verweerster werden gepubliceerd. Verweerster kan dan ook niet verweten worden misleidende reclame te hebben gemaakt.

Slecht geplande transfert

11. Eisers beklagen zich erover dat zij op 15 september 2012 niet konden deelnemen aan de uitstap naar Napels. Het is aannemelijk dat dit te wijten is aan de afgelegen locatie van hotel C en de bijkomende transfertijd in vergelijking met een transfer vanuit Sorrento. Ook op dit punt heeft verweerster het contract niet uitgevoerd overeenkomstig de redelijke verwachtingen van eisers, zoals art. 17 Reiscontractenwet nochtans voorschrijft.

B. De schade

12. Uit wat vooraf gaat blijkt dat verweerster tekort is geschoten aan haar verplichting het contract tot reisorganisatie uit te voeren overeenkomstig de redelijke verwachtingen van eisers. Als gevolg hiervan moesten eisers gedurende zeven nachten verblijven in logies die niet voldeden aan hun redelijke verwachtingen, en dienden zij veel bijkomende tijd aan verplaatsingen te spenderen.

Eisers leggen een becijferde eis tot schadevergoeding voor, samengesteld als volgt:

- | | |
|--------------------------------|------------|
| - Minderwaardige accommodatie: | 560,00 EUR |
| - Avondmaal: | 20,00 EUR |
| - Gemiste uitstap Napels: | 160,00 EUR |

Eisers baseren de cijfers m.b.t. de accommodatie op prijsverschillen op de particuliere markt. Eisers staven deze prijsverschillen evenwel niet aan de hand van stukken. Bovendien merkt verweerster terecht op dat prijzen op de particuliere markt niet noodzakelijk overeenstemmen met de prijzen die verweerster zelf als reisorganisator betaalde. Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat de door eisers aangebrachte cijfers niet nuttig zijn om hun schade te begroten. Hetzelfde geldt voor de twee andere posten, welke moeilijk in concrete cijfers kunnen worden begroot.

13. Nu de geleden schade vaststaat, doch er geen concrete gegevens voorliggen om deze schade te begroten dringt een begroting *ex aequo et bono* (d.i. naar redelijkheid en billijkheid) zich op (Cass. 23 oktober 1991, *Arr. Cass.* 1991-92; Cass. 30 maart 1994, *Arr. Cass.* 1994, 340).

Het Arbitraal College is van mening dat, rekening houdend met de bewezen geachte tekortkomingen, het uitblijven van enig regelingsvoorstel door verweerster ongepast was.

Anderzijds komt het door eisers gevraagde bedrag van 740,00 EUR voor als onvoldoende gestaafd.

Het Arbitraal College is van oordeel dat een vergoeding van 700,00 EUR een passende vergoeding vormt voor de door eisers geleden schade ingevolge hierboven aangehaalde tekortkomingen in hoofde van verweerster.

C. De procedurekosten

14. Artikel 27 van het reglement van de Geschillencommissie bepaalt dat de eiser als waarborg voor de arbitragekosten een bedrag gelijk aan 10% van de geëiste som, met een minimum van 100,00 EUR, dient te betalen.

Eisers betaalden een waarborg van 100,00 EUR.

Artikel 28 van hetzelfde reglement stelt dat de kosten ten laste worden gelegd van de verliezende partij.

In voorliggend dossier is het Arbitraal College tot het besluit gekomen dat uitblijven van een minnelijk regelingsvoorstel door verweerster niet aanvaardbaar is en dat verweerster gehouden is tot vergoeding van de door eisers geleden schade. Derhalve dient verweerster beschouwd te worden

als in het ongelijk gestelde partij en dienen de kosten definitief ten laste van verweerster te worden gelegd.

OM DEZE REDEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van deze vordering kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers tegenover verweerster toelaatbaar en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een schadevergoeding van 700,00 EUR (zevenhonderd euro) aan eisers;

Verwijst verweerster definitief in de kosten van het geding, begroot op het klachtengeld ten belope van 100,00 EUR dat door eisers werd voorgesloten en aan hen dient te worden terugbetaald.