

## **ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**ZITTING VAN 21 maart 2024**

### **Inzake:**

**De heer A**, Belg, geboren op 9 december 1953, en **mevrouw B**, Belg, geboren op 30 november 1949, samenwonende te XXX, XXX

*Eisers, waarvan de heer A aanwezig*

### **Tegen:**

**RO BV**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

*Verweerster vertegenwoordigd door Mevrouw C, zaakvoerder*

---

### **Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 22 januari 2024 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van om te verschijnen op de zitting van 21 maart 2024;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 21 maart 2024;

### **Hebben ondergetekenden:**

Meester D in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;  
Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
De heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;  
De heer H 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 mevrouw I in haar hoedanigheid van griffier.

### **Volgende arbitrale sententie geveld:**

## **A. DE FEITEN**

1.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 12 september 2023 de riviercruise "Oudejaar op de Seine" boekten die door zou gaan van 28 december 2023 tot 1 januari 2024.

De boeking omvatte de transfert per autocar van hun thuisadres naar Parijs en terug en de riviercruise op de MS Seine Princess volgens programma en uitgevoerd door J in volpension.

De prijs voor deze boeking bedroeg 2.650 EUR.

2.

Na terugkeer nemen eisers contact op met verweerster i.v.m. het verloop van de reis, en meer bepaald het verloop van de laatste dag.

Eisers gingen ervan uit dat ze eerst van het ontbijt zouden kunnen genieten, en dit tot 09.30, gevolgd door een brunch tot 13.00. Op zitting van 21 maart 2024 heeft de heer A (namens eisers) verklaard zich reeds om 8u30 te hebben aangemeld aan het ontbijt om , aansluitend, om 9u45 te zien dat er ook nog brunch werd geserveerd. Aangezien zij om 11.00 aan de bus moesten zijn, en dus dienden te ontschepen hebben ze, naar hun oordeel, niet te volle van deze brunch kunnen genieten.

Bovendien bleek de rondrit langs de monumenten niet door te gaan, maar reed de bus onmiddellijk huiswaarts.

Eisers vragen dan ook een compensatie van 125 euro per persoon voor de ingekorte brunch en de niet uitgevoerde stadsrondrit. De vordering werd opgesplitst in 80 euro per persoon voor het mingenot van de brunch en 45 euro per persoon voor de niet-uitgevoerde stadsrondrit.

Verweerster gaat hier echter niet op in en eisers dienen een vraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

## **C. DE VORDERINGEN**

Via het vragenformulier vragen de eisers een totale compensatie van 310 euro die zij als volgt berekenen :

|                                      |                   |                 |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------|
| <i>Kostprijs brunch</i>              | <i>80 euro pp</i> | <i>160 euro</i> |
| <i>Kostprijs stadsrondrit Parijs</i> | <i>45 euro pp</i> | <i>90 euro</i>  |
| <i>Kostprijs arbitrageprocedure</i>  |                   | <i>60 euro</i>  |
| <i>Totaal</i>                        |                   | <i>310 euro</i> |

## **D. BEOORDELING**

### **a. Kwalificatie van de contractuele relatie**

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eisers is opgetreden als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna: de wet van 21 november 2017), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

### **b. Aansprakelijkheid**

Krachtens artikel 33 van de wet van 21 november 2017 is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de pakketreis. Tenzij in het geval de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten (artikel 48 de wet van 21 november 2017).

Ten eerste verwijten eisers aan verweerster dat zij niet volledig van de brunch hebben kunnen genieten. Een brunch is een maaltijd die zowel elementen van het ontbijt ('breakfast') als de lunch ('lunch') combineert. Deze maaltijd vindt meestal plaats tussen de late ochtend en vroege middag, vaak op zondagen of tijdens speciale gelegenheden, zoals in casu 1 januari 2024. De commissie houdt rekening met de verklaringen van de heer A (namens eisende partij) ter zitting van 21 maart 2024 en neemt aan dat het lunch-gedeelte van de brunch niet benut kon worden. Zij kent daarom de helft van het gevorderde bedrag toe.

Ten tweede verwijten eisers aan verweerster dat de geplande stadsrondrit door Parijs op dag vijf van de reis niet is doorgegaan. Een stadsrondrit is een georganiseerde tour door een stad en geeft reizigers de mogelijkheid om de belangrijkste bezienswaardigheden en attracties van een stad te zien, vaak in een relatief korte tijd. Een stadsrondrit wordt doorgaans geleid door een gids of voorzien van een opgenomen audiocommentaar. In casu ging deze stadsrondrit niet door maar werd na de brunch huiswaarts gereden. Dat men in de terugrit langs bepaalde bezienswaardigheden is gereden of dat de stadsrondrit op dag 1 zou zijn genoten, is volgens de commissie geen rechtvaardiging voor deze non-conformiteit. Het gevorderde bedrag voor de niet-uitgevoerde stadsrondrit wordt toegekend.

\*\*\*

**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 ontvankelijk en in volgende mate gegrond:

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 80 euro (2 X 40 euro) voor het mingenot van de brunch en een bedrag van 90 euro (2 X 45 euro) voor de niet-uitgevoerde stadsrondrit.

Wijst het anders en of meergevorderde (de kosten van de rechtspleging) af.

Aldus met unanimitéit uitgesproken te BRUSSEL op 21 maart 2024.