

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

**ZITTING VAN 1 september 2020**

### **Inzake:**

Mevrouw A, wonende te XXX, XXX;

*Eiseres,*

*Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw B en de heer C;*

### **Tegen:**

RO BVBA, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 en met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

*Verweerster,*

*Ter zitting vertegenwoordigd door mr. D, loco mr. E, advocaat, kantoor houdende te XXX, XXX;*

---

### **Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 10 februari 2020 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 om te verschijnen op de zitting van 1 september 2020;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak op de zitting van 1 september 2020;

---

### **Hebben ondergetekenden:**

Meester F in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;  
Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
De heer I in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;  
Mevrouw J 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 arbiters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw K, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

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

## **A. DE FEITEN**

1.

Eiseres boekte op 12 januari 2019 een groepsreis naar Medina en Mekka, Saudi-Arabië, voor 1 persoon voor de periode van 2 augustus 2019 tot 23 augustus 2019.

Ze maakten deel uit van een groep van 450 reizigers die via verweerster een reis boekten met als doel de Hadj te maken, de pelgrimstocht naar Mekka die verplicht is voor alle gezonde, volwassen moslims die over voldoende geld beschikken. De reservering omvatte de vluchten heen en terug en accommodatie in verschillende hotels en een tentenkamp.

De totale reissom bedroeg 5.400,00 EUR.

2.

Op 24 juli ging eiseres naar het kantoor van verweerster om haar paspoort terug op te halen. Verweerster overhandigde op dat moment de reisovereenkomst en vroeg eiseres deze onmiddellijk te ondertekenen en af te geven.

Op de luchthaven bleek dat er minder bagage mee mocht dan aan eiseres was meegedeeld, zodat zij moest bijbetalen voor het overgewicht van haar bagage.

3.

De heenvlucht werd uiteindelijk verzorgd door Onur Air en de terugvlucht door Corendon Airlines. De dienstverlening en het comfort op beide vluchten was volgens eiseres minderwaardig.

Het hotel Diyar Al Salam in Medina was volgens eiseres kwalitatief niet het beloofde viersterrenhotel. In het hele hotel zou een sterke rioolgeur gehangen hebben. Het restaurant was te klein voor de groep reizigers en het eten was beperkt en van zeer slechte kwaliteit.

Op 7 augustus reisde eiseres van Medina naar Mekka. Bij aankomst in het hotel omstreeks 21 uur was er geen avondeten voorzien hoewel de reisovereenkomst in half pension voorzag.

Eiseres verbleef niet in het Al Qima Atlas 3 hotel te Mekka, maar in hotel Reda Al Walidine te Aziziya. Het hotel Reda Al Walidine was eveneens van slechte kwaliteit en bovendien overboekt.

Op 8 augustus diende eiseres zich naar de al Haram moskee in Mekka te verplaatsen voor de Oemra, een onderdeel van de Hadj. Voor de verplaatsing naar de Al Haram moskee werden volgens eiseres slechts 2 bussen voorzien voor 450 personen. Hierdoor verloor de groep veel tijd omdat de bussen verschillende keren moesten terugkeren voor alle reizigers. Eiseres betaalde uiteindelijk zelf een taxi.

In Mina verbleef eiseres in een tentenkamp, waarbij zij één tent deelden met 165 reizigers. Zowel de tent als de overige voorzieningen zouden van zeer slechte kwaliteit zijn geweest. De matrassen waren 50cm breed en hadden een dunne moesvulling. Er was geen ruimte voor de bagage en slechts één stopcontact voor de volledige tent. Tijdens dit verblijf zouden drie maaltijden met koffie en thee voorzien worden door verweerster. In werkelijkheid kreeg eiseres weinig eten van lage kwaliteit was en soms pas om 2u 's nachts.

4.

Vanaf 16 augustus tot het einde van hun reis verbleef eiseres in het Swisshotel in het centrum van Mekka.

Volgens eiseres stond haar bagage een hele dag in de felle zon op het trottoir. Bij aankomst aan het Swissotel zou de bagage dan op de rijbaan zijn gegooid. De volgende dag dienden zij zelf op zoek te gaan naar hun bagage, die over drie verdiepingen verspreid lag waardoor zij twee dagen lang geen toegang hadden tot hun bagage en medicatie.

Op 21 augustus stelde eiseres vast dat zij geen toegang meer had tot haar kamer. Eiseres kreeg te horen dat zij die avond plots moest terugkeren naar België omwille van een last-minute wijziging door de luchtvaartmaatschappij.

Eiseres kreeg de boodschap dat verweerster niet kon garanderen dat er een terugvlucht beschikbaar zou zijn op 23 augustus. Bovendien zouden de kosten van het verblijf na 23 augustus door eiseres betaald moeten worden. Aangezien eiseres een alleenstaande moeder is met een beperkt inkomen en zij niet veel geld bij zich had, zag zij zich genoodzaakt om op voorstel van verweerster terug te keren op 21 augustus.

Naderhand vernam eiseres van haar medereizigers dat er op 23 augustus wel degelijk een terugvlucht was.

5.

Volgens eiseres waren er te weinig gidsen voorzien voor de gehele groep reizigers, zodat zij zich aan haar lot overgelaten voelde. Zij zou een paar keer verloren zijn gelopen en had niet de indruk veilig en beschermd te zijn gedurende de reis.

Verweerster betwist dat er onvoldoende begeleiding was en benadrukt dat eiseres haar bewering onvoldoende precies is en niet wordt bewezen.

6.

Eiseres stelt tenslotte dat de medereizigers van Turkse origine stelselmatig een betere behandeling kregen van de organisator. Zo zouden deze reizigers op een aparte vlucht gevlogen hebben, konden zij wel in het Al Qima hotel verblijven en kregen zij een voorkeursbehandeling op vlak van transport en maaltijden die van een beduidend betere kwaliteit zouden geweest zijn.

Op 10 september verzond eiseres per aangetekende brief hun klachten naar verweerster. Bij gebrek aan een minnelijke oplossing werd op 10 februari 2020 de zaak aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

7.

Het Arbitraal College is bevoegd om kennis te nemen van onderhavige zaak.

## **C. DE VORDERINGEN**

8.

Middels het vragenformulier van 10 februari 2020 vordert eiseres een vergoeding van 1.200,00 EUR.

Ter zitting verduidelijkte mevrouw B dat zij wenst dat de klachten ten aanzien van verweerster bevestigd worden door het College, zodat "andere reizigers dit in de toekomst niet meer zouden meemaken...".

Middels haar conclusies stelt verweerster een tegenvordering in voor een bedrag van 300,00 EUR ter vergoeding van haar administratieve kost.

#### **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

9.

De overeenkomst tussen verweerster en eiseres werd gesloten op 12 januari 2019 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator 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.

#### **E. BEOORDELING**

10.

De organisator van een pakketreis is krachtens artikel 5 van de Reiswet gehouden tot een precontractuele informatieplicht ten aanzien van de reiziger. De organisator is eveneens verplicht om de reiziger een standaardinformatieformulier te verstrekken waarin diens rechten worden opgesomd.

Krachtens artikel 11 dient de organisator bovenop deze precontractuele informatie ook nog contractuele informatie te verstrekken aan de reizigers.

Eisers stellen dat zij onvoldoende geïnformeerd werden door de organisator. Zij benadrukten ter zitting dat zij geen informatie kregen over onder andere het feit dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de reisdiensten en verplicht is bijstand te bieden wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert. Zij stellen dat zij geen contactgegevens ontvingen waarmee zij verweerster in noodsituaties konden bereiken. Er werd hen niet meegedeeld dat zij verplicht waren elke non-conformiteit die zij tijdens de reis vaststelde aan verweerster te melden.

Verweerster stelt dat eisers op een correcte wijze en in detail geïnformeerd werden over het verloop van de reis en de voornaamste kenmerken van de reisdiensten. Zij stelt vast dat eisers er niet in slagen om enige tekortkoming in haar hoofde aan te tonen.

Het College wijst erop dat verweerster krachtens artikel 15 van de Reiswet moet aantonen dat zij aan haar informatieplichten voldeed.

Uit de stukken van het dossier blijkt niet dat eisers het standaardinformatieformulier overhandigd kregen.

Verweerster verklaarde ter zitting dat er een informatiesessie plaatsvond in Temse, waar alle vereiste informatie aan eisers mondeling verstrekt werd. Volgens eisers werden op deze sessie hoofdzakelijk de spirituele aspecten van de reis toegelicht.

Het College stelt vast dat de promotiefolder niet alle informatie bevat die eiseres krachtens artikel 5 van de Reiswet moest ontvangen.

Voorbeeld: eiseres wist niet dat zij de overeenkomst voor het begin van de pakketreis kon opzeggen (artikel 5, §1, 7° Reiswet) en werd niet op de hoogte gebracht dat zij verzekeringen kon afsluiten die kosten bij opzegging door de reiziger of de kosten van bijstand zouden dekken (artikel 5, §1, 8° Reiswet).

Evenmin kreeg eiseres de naam en contactgegevens van de insolventieverzekeraar van verweerster (artikel 11,3° Reiswet), of de naam en contactgegevens van de lokale vertegenwoordiger, contactpunt of andere dienst die eiseres in staat had moeten stellen snel contact op te nemen met de organisator en efficiënt met hem te communiceren met het oog op een verzoek om bijstand wanneer de zij in moeilijkheden verkeert of om zijn beklag te doen over elke tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit (artikel 11,4° Reiswet).

Zij werd niet gewezen op hun meldingsplicht vervat in artikel 34 van de Reiswet (artikel 11, 5° Reiswet).

Er werd haar evenmin informatie verstrekt over de beschikbare interne procedures voor klachtenafhandeling en over alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen (artikel 11, 7° Reiswet).

Verweerster bewijst niet dat eiseres over dit alles geïnformeerd werd.

Het College stelt aldus vast dat verweerster de artikelen 5 en 11 van de Reiswet met de voeten trad.

11.

Artikel 8 van de Reiswet bepaalt dat de precontractuele informatie een integraal onderdeel is van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet gewijzigd worden, tenzij bij uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen bij de overeenkomst.

Alle wijzigingen aan de precontractuele informatie moesten door verweerster op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze meegedeeld worden aan eiseres voordat de pakketreisovereenkomst werd gesloten.

Eiseres stelt dat de reisovereenkomst die haar op 24 juli 2019 werd voorgelegd verschillende wijzigingen bevatte vergeleken met de informatie die werd vermeld in de promotiefolder en die haar mondeling werd meegedeeld.

In het bijzonder vermeldt de promotiefolder dat eiseres in Mekka in het Al Qima Atlas 3 hotel zou verblijven. In de reisovereenkomst staat daarentegen dat eiseres zou verblijven in ofwel het al Qima Atlas 3 hotel, hetzij in hotel Abdulghani Marza.

Verweerster stelt dat artikel 6 van de Reisovereenkomst uitdrukkelijk vermeldt dat eiseres negen nachten zou verblijven in Aziziya en niet in Mekka-Haram. Bovendien vermeldt dit artikel dat het verblijf was voorzien in het Abdulghani Marza of het Al Qima Atlas 3 hotel.

Het feit dat de reisovereenkomst vermeldt dat mogelijks in een ander hotel zou worden verbleven, houdt een wijziging in van de precontractuele informatie die krachtens artikel 8 van de Reiswet op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze had moeten worden meegedeeld, wat in casu niet gebeurde.

12.

Krachtens artikel 10 van de Reiswet moet de pakketreisovereenkomst in heldere en begrijpelijke taal opgesteld worden. Een schriftelijke overeenkomst moet leesbaar zijn. De organisator moet bij het

sluiten van de overeenkomst of zonder onnodige vertraging daarna een kopie of bevestiging van de overeenkomst verstrekken aan de reizigers.

Krachtens artikel 14 van de Reiswet moet de organisator tijdig voor het begin van de pakketreis de nodige ontvangstbewijzen, vouchers en vervoerbewijzen verstrekken aan de reizigers.

Op 24 juli ontvingen eiseres de reisovereenkomst, hoewel zij reeds op 12 januari de reis had geboekt.

Verweerster verklaart niet waarom zij slechts enkele dagen voor afreis een schriftelijke kopie van de reisovereenkomst overhandigde aan eisers, hoewel de overeenkomst reeds zes maanden eerder was gesloten.

Het College is van oordeel dat verweerster met onnodige vertraging de schriftelijke kopie van de reisovereenkomst heeft overhandigd, hetgeen een schending is van artikel 10 Reiswet.

13.

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de pakketreis.

Elke partij moet volgens artikel 1315 B.W. en 870 Ger. W. het bewijs leveren van de feiten die zij aanvoert.

Eiseres stelt dat verweerster bij de boeking van de pakketreis aangaf dat de vluchten door Turkish Airlines zouden worden uitgevoerd. Zij beloofde dat er 40 kg bagage kon worden meegenomen. Op de luchthaven bleek dat er geen 40 kg ruimbagage mee mocht, maar slechts 30 kg ruimbagage naast 10 kg handbagage. Eiseres had evenwel minder bagage mee dan deze limiet zodat zij niet diende bij te betalen.

Verweerster stelt dat de reisovereenkomst uitdrukkelijk bepaalt dat de vluchten zouden worden uitgevoerd door *“de Turkse luchtvaartmaatschappij of een andere luchtvaartmaatschappij”*. De overeenkomst vermeldt daarnaast dat er slechts 25 kg bagage en 8 kg handbagage mee mocht.

Eisers tonen niet op een objectieve wijze aan dat zij schade leden doordat een andere maatschappij de vluchten heeft verzorgd. Het is niet aangetoond welk maximumgewicht aan eiseres werd meegedeeld in de precontractuele fase. Het staat wel vast dat zij niet heeft moeten bijbetalen voor haar bagage, zodat zij geen schade heeft geleden. De vermeende non-conformiteit tijdens de vlucht wordt op geen enkele wijze aangetoond.

De vordering van eiseres is op dit punt ongegrond.

14.

Het hotel Diyar Al Salam in Medina was volgens eiseres kwalitatief niet het beloofde viersterrenhotel. In het hele hotel zou een sterke rioolgeur gehangen hebben. Het restaurant was te klein voor de groep reizigers en het weinige eten van zeer slechte kwaliteit. Bovendien diende eiseres tijdens de reis in dezelfde kamer te slapen als de vijftienjarige zoon van een van de andere vrouwen. Nochtans was haar beloofd dat zij, zoals de islamitische normen voorschrijven, enkel met vrouwen op de kamer zou slapen. Het is niet duidelijk in welk hotel dit gebeurde .

Het objectieve bewijs voor deze klachten is echter niet geleverd.

15.

Eiseres verbleef in Mekka in het hotel Reda Al Walidine. Zij stelt dat dit in strijd is met de promotiefolder, waarin het Al Qima Atlas 3 hotel wordt vermeld als accommodatie voor het verblijf in Mekka. Zelfs in artikel 6 van de reisovereenkomst worden enkel het Al Qima Atlas 3 hotel en het Abdulghani Marza hotel vermeld.

Eiseres benadrukt dat zij en de medereizigers schade leden omdat het hotel te voet 7-8 km van het centrum verwijderd was. Ter zitting verduidelijkte mevrouw B dat de reizigers dagelijks de Al Haram dienen te bezoeken tijdens hun verblijf in Mekka, als een essentieel onderdeel van de Hadj. Door de grote toestroom van pelgrims in Mekka was eiseres genoodzaakt om elke dag hetzij een taxi te nemen tegen woekerprijzen, hetzij 20 km te voet af te leggen.

Bovendien zou ook de kwaliteit van het hotel ondermaats zijn geweest. Volgens eiseres was het hotel vuil, het bedlinnen niet proper en werden de kamers nooit gekuist. Het eten was zeer slecht en werd met plastic servies geserveerd.

Eiseres vernam van de manager van het hotel dat verweerster verantwoordelijk was voor het eten, bedlinnen en handdoeken. Het hotel zou enkel verantwoordelijk zijn voor het gebouw.

Verweerster stelt dat in de reisovereenkomst niet gegarandeerd werd dat eiseres in het Al Qima Atlas 3 hotel zou overnachten. De klachten van eiseres zijn volgens verweerster niet bewezen.

Ter zitting verduidelijkte verweerster dat "Reda Al Walidine" de commerciële naam is van het hotel dat de juridische naam "Abdulghani Marza" zou dragen. Verweerster brengt geen enkel stuk bij waaruit deze bewering zou blijken.

Het College stelt vast dat eiseres moest overnachten in een ander hotel dan was vermeld in zowel de promotiefolder als in de reisovereenkomst.

Dit betreft een non-conformiteit.

16.

Eiseres verwijt verweerster dat zij onvoldoende bussen voorzag tijdens de reis en dat het verblijf in het tentenkamp in Mina beneden alle peil was.

Verweerster stelt dat deze klachten betrekking hebben op elementen van de pakketreis waarvoor verweerster niet bevoegd was en waarover zij geen enkele invloed kon uitoefenen. Het vervoer van pelgrims zou erg strikt gereguleerd zijn. De Saudische overheid zou de tenten in Mina voorzien, zonder enige zeggenschap of invloed van verweerster. Hoe dan ook stelt verweerster dat eiseres niet aantoont dat er zich op deze punten een non-conformiteit voordeed.

Zij benadrukt tenslotte dat de reis plaatsvond op een moment dat er miljoenen pelgrims aanwezig waren in Saudi-Arabië met het oog op de Hadj en dat de organisatie, begeleiding en reglementering van de Hadj uitsluitend toekomt aan het Saudische Ministerie van Hadj en Umrah.

Het College stelt vast dat artikel 33 van de Reiswet geen onderscheid maakt tussen reisdiensten die gereguleerd, begeleid of georganiseerd worden door een publieke rechtspersoon dan wel een private rechtspersoon. Verweerster is bijgevolg als organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreis zijn voorzien.

In diezelfde zin kan verweerster zich niet beroepen op de aanwezigheid van miljoenen andere pelgrims om zich aan haar eigen verantwoordelijkheid te onttrekken.

De klachten omtrent het gebrek aan transport en over de kwaliteit van het verblijf in Mina worden evenwel niet op objectieve wijze aangetoond.

De vordering van eiseres op dit punt is dan ook ongegrond.

17.

Volgens eiseres waren er te weinig gidsen voorzien voor de gehele groep reizigers, zodat zij zich aan haar lot overgelaten voelde. Zij zou een paar keer verloren zijn gelopen en had niet de indruk veilig en beschermd te zijn.

Verweerster betwist dat er onvoldoende begeleiding was en benadrukt dat eiseres haar bewering onvoldoende precies is en niet wordt bewezen.

Uit het dossier blijkt niet hoeveel begeleiders voorzien waren voor de 450 reizigers die deelnamen aan de reis, zodat de klacht van eiseres niet objectief is aangetoond.

18.

Eiseres stelt dat de hele groep op 21 augustus geen toegang meer kreeg tot de hotelkamers in het Swisshotel omdat de oorspronkelijke reservering was afgelopen. Mevrouw B verklaarde ter zitting dat zij de oorspronkelijke reservatie had kunnen zien op de computer aan de hotelreceptie. Zij had aan het hotel hiervan een kopie gevraagd maar niet gekregen omdat de reservatie op naam van verweerster stond.

Eiseres stelt dat de helft van de totale reisgroep (meer dan 200 reizigers) gedwongen werden om op 21 augustus terug te keren naar België. Zij stelt dat hierbij zwakkere reizigers geïntimideerd werden en geïntimideerd werden.

Eiseres zelf kreeg de boodschap dat verweerster niet kon garanderen dat er een terugvlucht beschikbaar zou zijn op 23 augustus. Bovendien zouden de kosten van het verblijf na 23 augustus door eiseres betaald moeten worden. Aangezien eiseres een alleenstaande moeder is met een beperkt inkomen en zij niet veel geld bij zich had, zag zij zich genoodzaakt om op voorstel van verweerster terug te keren op 21 augustus.

Naderhand vernam eiseres van haar medereizigers dat er op 23 augustus wel degelijk een terugvlucht was.

Verweerster betwist met klem dat de reizigers bedreigd of gedwongen werden om eerder terug te keren. Zij verklaart dat zij buiten haar wil om geconfronteerd werd met een wijziging door de luchtvaartmaatschappij, waarna zij aan de reizigers aanbood om eerder terug te keren. Daarnaast merkt zij op dat eiseres op 22 augustus op de luchthaven in België zijn aangekomen en dat haar reis dus slechts met één dag werd ingekort.

Verweerster betwist niet dat eiseres werd uitgecheckt op 21 augustus. De promotiefolder vermeldt dat eiseres tot 23 augustus in het Swisshotel in Mekka zouden verblijven. De reisovereenkomst vermeldt in diezelfde zin dat de terugvlucht op 23 augustus zou plaatsvinden.



De reisovereenkomst bepaalt dat verweerster geen verantwoordelijkheid draagt voor wijzigingen van de vluchten. Dit is manifest strijdig met artikel 33 van de Reiswet. Het verlies van vakantietijd is immers een op zichzelf bestaande non-conformiteit waarvoor verweerster aansprakelijk is.

Uit het dossier blijkt dat eiseres heeft betaald voor twee overnachtingen in het Swissotel die zij niet heeft genoten, zijnde van 21 op 22 augustus en van 22 op 23 augustus.

De vordering van eiseres is dus gegrond.

19.

Eiseres stelt dat zij stelselmatig werden benadeeld vergeleken met de groepsleden die van Turkse origine waren.

Verweerster stelt hierover dat dit loutere stemmingsmakerij is die op geen enkele manier wordt gestaafd. Zij betwist ten stelligste dat er sprake was van enige voorkeursbehandeling.

Het dossier bevat hieromtrent geen enkel objectief bewijs.

De vordering van eiseres is op dit punt daarom ongegrond.

20.

Verweerster stelt dat elke eiseres zijn of haar eigen schade concreet moet bewijzen. Eiseres kan zich niet beroepen op specifieke klachten van andere reizigers wanneer zijzelf niet geconfronteerd is geweest met de klacht in kwestie. De klachten uit de "gezamenlijke enveloppe" zouden niet in aanmerking genomen kunnen worden voor de aansprakelijkheid van verweerster, nu eiseres samen met de andere reizigers hun klachten "op één hoop gooien" en ten onrechte voorhouden dat deze gemeenschappelijke klachten ook effectief zouden gelden voor eiseres zelf.

Eiseres verduidelijkte dat zij een gemeenschappelijke envelop neerlegde voor de klachten die betrekking hebben op alle reizigers. Bovendien wilde eiseres uit ecologische en praktische overwegingen deze documenten geen zestien maal neerleggen.

Alzo maakte eiseres, samen met 37 andere reizigers een gezamenlijke envelop over aan het Secretariaat van de Geschillencommissie ter staving van de hun gemeenschappelijke klachten. Daarnaast formuleerde eiseres haar eigen specifieke klachten en legde hiervoor stukken neer.

Het College stelt vast dat de gemeenschappelijke envelop documenten bevat die betrekking hebben op alle reizigers.

21.

Verweerster haalt aan dat eiseres, net zoals reizigers in de andere dossiers, eenzelfde vergoeding vordert ten bedrage van 1.200,00 EUR waaruit zou moeten blijken dat haar schade niet in concreto aantoonbaar is.

In ondergeschikte orde vraagt verweerster dat de vordering van eiseres wordt herleid tot maximaal 250,00 EUR.

Eiseres verklaarde dat zij verkozen om haar vordering te beperken tot 1.200,00 EUR.

Het College wijst er op dat schade vergoed wordt wanneer zij zeker is (Cass., 27 september 1978, *Arr. Cass.*, 1978-79, 127; *Pas.*, 1979, I, 136.) en wanneer zij persoonlijk geleden is door de eiseres (Cass. 25 mei 2012, AR C.11.0494.F, *Arr.Cass.* 2012, afl. 5, 1432 en *Pas.* 2012, afl. 5, 1201).

Enkel het bestaan van de schade moet zeker zijn en niet de omvang ervan. (Cass. 13 oktober 1993 AR P.93.0394.F, *JT* 1994, 232). Dit betekent dat het zekere karakter van de schade niet in het gedrang komt wanneer de omvang van de schade en van de schadevergoeding moeilijk te bepalen is.

Het feit dat eiseres haar schade begroot op 1.200,00 EUR, net zoals haar medereizigers, toont niet aan dat er geen zekere schade is, noch dat er geen persoonlijke schade zou zijn geleden door eiseres.

Volledigheidshalve merkt het College op dat verweerster niet verduidelijkt op basis van welke berekening zij in ondergeschikte orde meent de gevorderde vergoeding tot maximaal 250,00 EUR te kunnen herleiden.

Het College is van oordeel dat in hoofde van verweerster de schending van de precontractuele en contractuele informatieplicht is aangetoond, net zoals het feit dat eiseres in Mekka in een ander hotel diende te overnachten dan in de promotiefolder, bestelbon en zelfs de reisovereenkomst werd vermeld. Ook de non-conformiteit inzake het verblijf in het Swissotel is bewezen.

Dat eiseres schade leed, staat vast.

Het College begroot deze schade (ex aequo et bono) op 10% van de reissom, die in casu 5.400,00 EUR beliep.

Daar eiseres in het vragenformulier haar vordering beperkte, komt deze gegrond voor ten belope van 540,00 EUR.

#### **OM DEZE REDENEN**

#### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering,

Verklaart de vordering van eiseres ontvankelijk en gegrond, deze van verweerster, eiseres op tegenvordering, ongegrond.

Veroordeelt verweerster tot betaling van een schadevergoeding van 540,00 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 1 september 2020.