

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Zitting van 24 februari 2025

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 28 september 1993, en de Heer B, Belg, geboren op 13 juli 1984, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Tegen:

RO BV, ingeschreven in het Nederlands handelsregister onder het nummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

Meester C in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer E 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 mevrouw F 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 eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 24 december 2024 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

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

Gelet op de oproepingsbrief van 24 december 2024 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 24 februari 2025 ;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 24 februari 2025 ;

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 ontvankelijkheid van de klacht betreft

Verweerster werpt vóór elk ander verweer volgend procedureargument op:

- “Primair stellen wij dat Mevrouw A niet ontvankelijk is in haar klacht. Zij heeft RO namelijk niet geïnformeerd over het feit dat zij haar klacht had ingediend, noch heeft zij aangegeven wat de schade was die zij zou claimen. Dit is wel een van de voorwaarden die door de Geschillencommissie wordt benoemd.

In de informatiebrochure van de Geschillencommissie staat onder het kopje ‘**Belangrijk**’ namelijk het volgende vermeld :

2. op het ogenblik waarop u uw dossier bij de Geschillencommissie indient moet u ook de tegenpartij ervan verwittigen dat u een procedure instelt (aangetekende brief, ontvangstbevestiging van de mail, etc.). Deze brief moet ook duidelijk het bedrag van uw schade-eis vermelden.

Aan die vereiste heeft Mevrouw A niet voldaan. Mevrouw heeft op een eerder moment aangegeven een procedure bij de Geschillencommissie te overwegen, maar niet op het moment dat zij het dossier bij de Geschillencommissie heeft ingediend. Daarnaast heeft zij de claim van € 450 niet eerder benoemd. Zij heeft eenmaal een tegenvoorstel gedaan na ons aanbod, en dat was lager dan de claim die zij nu bij de Geschillencommissie heeft neergelegd.

Het belang hiervan wordt ook benadrukt op de website in stap 3 van de procedure arbitrage.

Nu mevrouw A zich hier niet aan heeft gehouden, voldoet zij hierbij niet aan de vereisten van de arbitrage procedure en dient haar klacht niet ontvankelijk te worden verklaard.”

Artikel 19.4 van het procedurereglement bepaalt dat de reizigers eerst klacht bij de betrokken onderneming moeten indienen en pas de zaak bij de Geschillencommissie Reizen aanhangig kunnen maken als vaststaat dat deze niet minnelijk kan worden geregeld. Aan deze voorwaarde werd i.c. voldaan. De informatiebrochure vermeldt dat het aanbevolen is de verwerende partij vooraf te

informereren over het opstarten van een arbitrageprocedure maar dit is geen op straffe van niet-ontvankelijkheid voorgeschreven verplichting.

Het Arbitraal College stelt vast dat de vordering bijgevolg wel degelijk ontvankelijk is en dat het Arbitraal College bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

C. Wat de grond van de zaak betreft

1. De pertinente feiten

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas. Dit neemt niet weg dat bij de verdere beoordeling rekening wordt gehouden met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Uit het dossier en de stukken, neergelegd door de partijen, en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 14 september 2024 bij verweerster een pakketreis voor 2 personen met bestemming Egypte (Hurghada) boekten voor de periode van 17 september 2024 tot 22 september 2024.

Deze reis omvatte de vluchten en ruimbagage, het verblijf in hotel GRAVITY SAHL HASHEESH, 5* in formule all-in, parking op de luchthaven, en een annulatieverzekering.

De totale prijs van de reis bedroeg 1.772,23EUR.

3.

Eisers werden door een vertegenwoordiger van MTS Global, de organisatie die de transfers tussen de luchthaven en het hotel voor verweerster verzorgd naar het geboekte hotel gebracht. Bij de check-in bleek dit echter overboekt te zijn. Eisers werden hierop aan hun lot overgelaten. Contact opnemen met verweerster via telefoon lukte niet, het in de reisbescheiden vermelde noodnummer is het nummer van het hotel.

Van de hotelmanager vernamen eisers dat het agentschap, waarmee verweerster samenwerkt in Egypte, hun reservatie had geannuleerd omdat het hotel volzet was. Via dit agentschap werden eisers uiteindelijk 3 uur later naar het Coral Beach Hotel gebracht, een 4-sterrenhotel.

Dit hotel liet heel wat te wensen over. Eisers vermelden reeds beslapen vuile lakens, sanitair dat niet degelijk werkt, een vuile en onderkomen kamer. Verder was het resort heel bouwvallig en onderkomen. Eisers hebben een volledige dag besteed aan het in contact komen met de organisator. Na een gesprek met de vertegenwoordiger ter plaatse wordt hen om 19.00 een voorstel gedaan om de volgende dag te verhuizen naar het Titanic Beach hotel.

Bij aankomst in dit hotel wordt hen door het lokale agentschap verzocht hun klacht in te trekken in ruil voor een late check-out op de dag van terugkeer en een transfer naar de luchthaven. Eisers weigeren

het formulier waarin ze hun klacht terugtrekken te ondertekenen. De late check-out en de transfer naar de luchthaven werd hierdoor onzeker. Eisers regelden dit dan ook rechtstreeks met het hotel.

4.

Zowel tijdens, als na het verblijf proberen eisers contact op te nemen met verweerster. Op 26 september 2024 krijgen ze een ontvangstmelding waarin een behandeltermijn tot 12 weken wordt vermeld.

Op 14 november 2024⁵ dienen ze opnieuw een online klacht in. Op 19 november 2024 ontvangen eisers een mail van verweerster waarin een compensatie van 160.00 EUR wordt aangeboden.

Eisers wenden zich tot de Geschillencommissie Reizen waar zij een arbitrageprocedure opstarten.

2. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster

Via het vragenformulier waarmee huidige procedure aanhangig werd gemaakt vragen eisers een schadevergoeding van 450,00 EUR.

Verweerster vraagt de vordering van eisers af te wijzen. Eisers kregen een upgrade in de vorm van een Royal All Inclusieve in hotel Titanic Beach. Voor het ongemak van de eerste twee nachten van het verblijf werd 180.00 EUR aangeboden wat neerkomt op 75% van de accommodatiekosten van die eerste twee nachten.

D. DE RECHTSPLEGING

1. Toepassing van de Reiswet

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

2. Beoordeling

i. Wettelijk kader

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Specifiek met betrekking tot artikel 33 Reiswet oordeelde de Geschillencommissie Reizen reeds dat op de organisator een resultaatsverbintenis rust, waardoor hij aansprakelijk is van zodra er sprake is van non-conformiteit, dit wil zeggen van zodra de reis niet verloopt zoals die is overeengekomen. Het niet

of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis wordt een non-conformiteit genoemd.

Krachtens artikel 36 van de Reiswet heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

Krachtens artikel 48 van de Reiswet heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is. Krachtens artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger ook recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

ii. Non-conformiteiten

1.

Het bestaan van de non-conformiteit wordt niet betwist.

Ingevolge een overboeking, konden eisers niet terecht in het door hen geboekte hotel.

Verweerster erkent dat er niet direct een oplossing voor handen was.

Er werden wel maatregelen genomen maar het eerste hotel bleek niet te voldoen zoals ook blijkt uit de foto's die eisers hebben neergelegd.

Eisers werden dan, na twee nachten, door verweerster naar een ander hotel gebracht en verweerster blijkt een upgrade te hebben voorzien, in de vorm van een Royal All Inclusive (vip treatment) in plaats van het geboekte reguliere All inclusive.

Verweerster stelde verder een vergoeding voor van 180,00 € hetgeen zou neerkomen op 75% van de accommodatiekosten van de eerste twee nachten.

Eisers gingen hiermee niet akkoord en merken in het kader van huidige procedure op dat slechts een bedrag van 160,00 € werd gestort in plaats van 180,00 €.

Verder betwisten eisers dat hen ooit is meegedeeld dat zij van een Royal All Inclusive zouden genieten.

2.

Uit het dossier blijkt dat, naast het probleem van de overboeking, dient vastgesteld te worden dat eisers de nodige problemen ondervonden om geholpen te worden.

In het hotel kregen zij aanvankelijk geen hulp en wegens de telecommunicatiebeperking in Egypte hebben zij op hun familie dienen beroep te doen om verder geholpen te worden.

Uiteindelijk blijkt de hotelmanager voor een oplossing te hebben gezorgd die echter niet voldeed zoals hierboven werd uiteengezet.

Pas drie dagen (2 nachten) na aankomst hebben eisers een gelijkwaardig hotel gekregen.

Dit houdt een impact in op de vakantiebeleving vooral nu het ging om een verblijf van 6 dagen (5 nachten).

3.

Het Arbitraal College meent dat het voorstel van verweerster niet voldoende is gelet op bovengenoemde elementen.

Gelet op de vastgestelde niet-conformiteit, is het Arbitraal College van oordeel dat eisers recht hebben op een passende prijsvermindering, overeenkomstig artikel 48 van de Reiswet.

Het Arbitraal college begroot deze prijsvermindering *ex aequo et bono* op 360,00 €.

In de mate dat reeds een bedrag van 160,00 € blijkt betaald te zijn, dient verweerster bijgevolg veroordeeld te worden tot betaling van een bijkomend bedrag van 200,00 €

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 in de hierna bepaalde mate gegrond,

Veroordeelt verweerster tot effectieve betaling aan eisers van een bijkomend bedrag van 200,00 EUR bij wijze van passende prijsvermindering.

Aldus uitgesproken met unanimiteit te Brussel op 24 februari 2025