

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 18 oktober 2022

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 7 augustus 1976, **mevrouw B**, Belg, geboren op 23 juni 1970 en **de heer C**, Belg, geboren op 21 oktober 1997, allen wonende te XXX, XXX;

Mevrouw D, Belg, geboren op 18 januari 1994 en **de heer E**, Belg, geboren op 22 februari 1994, beiden wonende te XXX, XXX;

Mevrouw F, Belg, geboren op 14 april 2003, wonende te XXX, XXX;

Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd;

Tegen:

RB, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

Eerste verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

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

Tweede verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de heer G, Quality Team Supervisor.

Hebben ondergetekenden:

Meester H in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw I in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer J 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 K in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29 augustus 2022 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 1 september 2022 om te verschijnen op de zitting van 18 oktober 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 18 oktober 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Reizigers boekten via eerste verweerster een pakketreis georganiseerd door tweede verweertser. De pakketreis betrof een reis naar Venetië die plaats zou vinden tussen van 23 mei 2022 tot en met 27 mei 2022. De reissom bedroeg 2.472,00 EUR.

2.

Bij aankomst in het geboekte hotel, "Hotel Venezia 2000", kregen eisers van de hoteluitbater te horen dat er geen boeking was gemaakt op hun naam. Het hotel stelde dan drie andere kamers voor, dewelke de reizigers echter niet aanvaardden omdat deze te klein waren. Bovendien konden ze in het hotel geen 4 maar slechts 3 nachten verblijven.

Reizigers belden eerste verweerster en op haar aanraden ook tweede verweerster. Na enige tijd stelde tweede verweerster dan een ander hotel voor.

Dit Hotel, Ca Del Moro, was volgens eisers echter niet vergelijkbaar met het geboekte hotel en was ver van het centrum gelegen. Bovendien kozen eisers naar eigen zeggen Hotel Venezia 2000 omwille van het uitgebreide ontbijt. Het ontbijt in Ca del Moro liet volgens eisers te wensen over.

3.

Tweede verweerster bood eisers een compensatie van 170 euro aan en zou deze som via de doorverkoper aan de reiziger betalen. De reizigers gaven echter aan deze niet te aanvaarden. Zij vroegen van eerste en tweede verweerster de volledige kostprijs van de accommodatie terug alsook de kosten die zij maakten voor openbaar vervoer, daar het nieuwe hotel ver van het centrum gelegen was.

Verweersters weigerden deze vergoeding te betalen. Daarop maakten eisers huidig geschil aanhangig bij de Geschillencommissie. Zij beklagen zich er eveneens over dat zij zowel tijdens hun reis als na terugkomst weinig of geen gehoor kregen van eerste verweerster.

4.

Na thuiskomst plaatsten eisers op sociale media verschillende erg negatieve commentaren aan het adres van eerste verweerster. Deze laatste stelt dat aangezien zij een lokaal reisbureau is, dit voor haar erg schadelijk is. Eerste verweerster vraagt haar hiervoor een compensatie lastens de reizigers toe te kennen.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen de terugbetaling van het bedrag van 1102,00 EUR dat zij als verblijfkost, inbegrepen in de reissom, betaalden. Daarnaast vragen zij ook de terugbetaling van de kosten die zij maakten voor het openbaar vervoer ten belope van 480,00 EUR.

Eerste en tweede verweerster vragen de vordering van eisers af te wijzen als ongegrond.

Eerste verweerster stelt een tegenvordering in en vraagt eisers te veroordelen tot betaling van een vergoeding wegens reputatieschade. Zij begroten deze vergoeding niet.

Eisers vragen de tegenvordering van eerste verweerster tegen hen af te wijzen als ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat tweede 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.

E. BEOORDELING

5.

Eisers boekten via eerste verweerster een pakketreis georganiseerd door tweede verweerster. Eerste verweerster trad op als doorverkoper, tweede verweerster was de organisator van de pakketreis.

Blijkens de stukken van het dossier waren de overnachtingen in Hotel Venezia 2000 onbetwistbaar een reisdienst die deel uitmaakte van de pakketreis.

6.

Overeenkomstig artikel 33 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.

De reiziger stelt de organisator zonder onnodige vertraging rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft geconstateerd.

Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat onmogelijk is of het onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, met het oog op de voortzetting van de pakketreis andere geschikte arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan deze die in de overeenkomst zijn bepaald.

Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreisovereenkomst is bepaald, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

7.

Het feit dat eisers niet konden verblijven in het geboekte hotel, maakt een non-conformiteit uit in de zin van artikel 2, 13° Reiswet. Een dienst die deel uitmaakte van de pakketreis, werd niet geleverd.

Meteen na de vaststelling van deze non-conformiteit contacteerden eisers eerste verweerster en later ook tweede verweerster. Tweede verweerster stelde daarop andere arrangementen aan, die eisers aanvaardden.

Eisers aanvaardden te verblijven in een ander hotel dat echter verder van het centrum was gelegen, een minder uitgebreid ontbijt aanbod, was opgetrokken in een andere stijl. Tweede verweerster betwist niet dat deze andere arrangementen leidden tot een pakketreis van een lagere kwaliteit en dat zij eisers hiervoor een compensatie verschuldigd is.

8.

Eisers tonen niet aan dat het hotel dat tweede verweerster als alternatief aanbod van een substantieel lagere kwaliteit was dan het aanvankelijk geboekte hotel. Wat wel objectief vast staat, is dat het hotel verder van het centrum gelegen was en in een andere stijl was opgetrokken dan het oorspronkelijk geboekte hotel.

Het behoort dat tweede verweerster eisers een prijsvermindering van 170,00 EUR toekennen.

9.

Samen met tweede verweerster dient het Arbitraal College vast te stellen dat eisers geen bewijzen bijbrengen van de verplaatsingskosten die zij zouden hebben gemaakt. Bij gebrek aan bewijs wijst het Arbitraal College de vordering van eisers wat dit betreft dan ook af.

10.

Eerste verweerster trad slechts op als doorverkoper. Anders dan tweede verweerster is zij niet aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen. Niets wijst er op dat eerste verweerster haar taken als doorverkoper niet naar behoren heeft vervuld. Geconfronteerd met de melding van eisers van een non-conformiteit, mocht zij hen doorverwijzen naar tweede verweerster.

10.

Eisers lieten zich in meerdere berichten op de sociale media erg kritisch uit over de diensten van eerste verweerster. Eerste verweerster vraagt een vergoeding van de reputatieschade die zij hierdoor opliep.

Eisers uitten hun ongenoegen met de diensten van eerste verweerster onder andere via berichten op sociale media. Deze berichten strekken er niet uitsluitend toe de belangen van verweerster te schaden, maar hebben ook het doel het publiek te informeren over wat mis ging.

Het arbitraal college is van oordeel dat, terwijl de betreffende berichten inderdaad erg kritisch zijn, zij de grens van wat aanvaardbaar is niet overschrijden.

De tegenvordering van eisers dient dan ook te worden afgewezen.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers tegen eerste en tweede verweerster,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van eerste verweerster ongegrond,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster deels gegrond,

Veroordeelt tweede verweerster tot betaling van 170,00 EUR aan eisers,

Verklaart de tegenvordering van eerste verweerster tegen eisers ongegrond.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te BRUSSEL op 18 oktober 2022.