

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

**ZITTING VAN 18 augustus 2020**

### **Inzake:**

De heer **A** en mevrouw **B**, beiden wonende te XXX, XXX;

*Eisers,*

*Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;*

### **Tegen:**

1. **RO BVBA**, handel drijvend onder de naam C, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 en met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

*Verweerster,*

*Ter zitting niet vertegenwoordigd;*

---

### **Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 23 mei 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 18 augustus 2020;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak op de zitting van 18 augustus 2020;

---

### **Hebben ondergetekenden:**

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

De heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer F 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 arbiters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

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

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

## **A. DE FEITEN**

1.

Eisers boekten op 24 september 2019 een reis naar Hurghada, Egypte voor de periode van 10 november 2019 tot 17 november 2019.

De reservering omvatte de heen- en terugvluchten met privétransfer naar het hotel en verblijf in het hotel TITANIC ROYAL & AQUAPARK, formule All-In.

De prijs van de boeking bedroeg 1.644,00 EUR.

2.

Bij aankomst op de luchthaven te Hurghada werden eisers geïnformeerd dat zij het door hun geboekte hotel TITANIC ROYAL & AQUAPARK overboekt was.

Aanvankelijk werden eisers naar het zusterhotel TITANIC BEACH gebracht, doch daar bleek dat eisers waren omgeboekt naar een derde zusterhotel, TITANIC PALACE, dat samen met het hotel TITANIC BEACH één complex vormde.

Volgens eisers was het eten in hun hotel, TITANIC PALACE & AQUAPARK slecht. In het bijzonder zou de eerste avondmaaltijd koud geweest zijn, smakeloos en niet gaar. Het ontbijt de volgende ochtend viel ook tegen, met droog brood, geen fruit of fruit zonder smaak en niet rijp, de eieren waren niet gaar gebakken en er was geen variatie in vlees en kaas.

De hotelkamer was volgens eisers van slechte kwaliteit en vertoonde verschillende gebreken. Op de derde dag werd aan eisers een andere hotelkamer aangeboden alsook een VIP bandje waarmee eisers toegang kregen tot de VIP faciliteiten van het hotel.

Eisers wezen de aangeboden kamer af omwille van de slechte ligging op de eerste verdieping, waar meer verloop was. De kamer zou ook verder verwijderd zijn geweest van alle faciliteiten. Na herhaalde klachten van eisers werden uiteindelijk op de zesde reisdag verschillende herstellingen uitgevoerd in de hotelkamer.

Na terugkeer hebben eisers op 18 november 2019 een klacht ingediend bij verweerster.

Verweerster heeft op 29 november 2019 aangeboden om 25% van de basisreissom, afgerond naar 400,00 EUR, terug te betalen omdat de vakantie van eisers anders was verlopen dan zij mochten verwachten.

Eisers meenden dat een bedrag van 400,00 EUR niet volstaat, waarna de zaak aanhangig werd gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

3.

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

### **C. DE VORDERINGEN**

4.

Middels het vragenformulier van 25 mei 2020 vorderen eisers een vergoeding van 1.200,00 EUR.

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

5.

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 23 mei 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, BELTUR VOYAGES BVBA, handelend onder de naam Corendon, 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**

6.

Krachtens artikel 33 van de wet van 21 november 2017 is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de pakketreis.

Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, dient de organisator conform artikel 37 van de Reiswet een ander geschikt arrangement aan te bieden van indien mogelijk gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan deze die in de overeenkomst is bepaald.

Eisers werden op de luchthaven te Hurgada geïnformeerd dat het hotel TITANIC ROYAL overboekt was. Als alternatief werd eisers een verblijf aangeboden in het zusterhotel TITANIC PALACE.

Eisers stellen dat de kwaliteit van het eten geen 5\* sterrenhotel waardig was. Zowel eerste als tweede eiser zouden ziek zijn geworden van het eten. Eisers vermelden verschillende malen dat zij allebei een maagoperatie hebben ondergaan.

Volgens verweerster is de waardering van het eten subjectief is waarbij de waardering of de maaltijden smakelijk en gevarieerd zijn verschilt van persoon tot persoon.

Zij stelt dat eisers haar niet geïnformeerd hebben over hun gezondheidstoestand, zodat hier geen rekening mee gehouden kan worden bij de beoordeling van de zaak.

Het Arbitraal College stelt vast dat uit geen enkel objectief element blijkt, zonder enige discussie, dat de aangeboden maaltijden te wensen zouden hebben overgelaten. Bovendien wordt geen enkele vermelding gemaakt van de overige restaurants in het hotel waar eisers konden eten.

De klachten van eisers zijn overwegend gebaseerd op een eerder persoonlijke en subjectieve appreciatie van de maaltijden. Subjectieve klachten kunnen geen aanleiding geven tot een vergoeding.

7.

Het All Inclusive concept was volgens eisers onduidelijk en slecht, onder andere omdat er verse smoothies, verpakt ijs en cocktails werden aangeboden tegen betaling. Eisers verwijten verweerster eveneens dat in de lobbybar de dranken met lokale alcohol beduidend goedkoper waren dan deze met 'originele' alcohol.

Verweerster verduidelijkt in haar conclusies dat een All-Inclusive formule niet betekent dat alles wat in het hotel wordt aangeboden in de prijs is inbegrepen. Dit wordt volgens verweerster steeds bij de accommodatie vermeld. Het prijsverschil tussen dranken met lokale alcohol en buitenlands gedestilleerde alcohol is volgens verweerster te wijten aan de hoge importheffing die in Egypte geldt.

Uit het dossier blijkt dan ook geenszins dat er sprake zou zijn geweest van enige non-conformiteit waarvoor verweerster aansprakelijk kan worden gesteld.

8.

Krachtens artikel 48 en 49 van de Reiswet hebben reizigers recht op een prijsvermindering voor iedere periode waarin sprake is van een non-conformiteit van de reisdiensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

Eisers stellen dat zij in een zeer slechte kamer verbleven. De douche was lek, het toilet spoelde niet goed door, de douchekop kwam los uit de muur en het slot van de badkamerdeur zat los. In de kamer zelf waren er twee eenpersoonsbedden, hingen de gordijnen los en krulde de tapijtmat omhoog. De minibar bevatte enkel water en cola.

Vanuit het hotel werd op de derde dag een andere kamer in het hotel aangeboden aan eisers. Omwille van de slechte ligging van deze kamer zijn eisers op het aanbod niet ingegaan. Verweerster merkt op dat de vermeende slechtere ligging van de aangeboden kamer klaarblijkelijk niet opwoog tegen de verschillende klachten die eisers stelden over de staat van de eigen kamer waar zij in verbleven.

Eisers tonen niet aan dat de foto's die zij bijbrengen in het dossier een weergave zijn van de hotelkamer waarin zij verbleven in het Hotel TITANIC PALACE. Bovendien blijkt uit de verklaringen van beide partijen dat eisers op de derde dag een andere hotelkamer aangeboden kregen. Eisers weigerden hierop in te gaan omwille van de beweerde slechtere ligging van deze kamer.

Minstens blijkt hieruit dat enige non-conformiteit vanaf de derde reisdag niet meer verweten kan worden aan verweerster. Eisers kregen na hun klacht over de hotelkamer reeds ter plaatse de toegang aangeboden tot de VIP faciliteiten van het hotel, zodat er sprake is van een compensatie in natura.

9.

Verweerster herhaalt in haar conclusie van 19 juni 2020 haar aanbod om eisers te vergoeden voor een bedrag van 400,00 EUR, hetzij meer dan 25% van de som die eisers betaalden voor de vluchten en accommodatie.

Eisers tonen niet aan dat zij enige schade hebben opgelopen die dit bedrag overstijgt.

Het College oordeelt dat de vordering van eiser slecht gedeeltelijk gegrond is en dit voor een bedrag van 400,00 EUR ex aequo et bono.

**OM DEZE REDENEN**

**HET ARBITRAAL COLLEGE**

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en deels gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 400,00 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 18 augustus 2020.