

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 23 februari 2023

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 2 mei 1977, en Mevrouw B, Belg, geboren op 21 september 1975, samen wonende te XXX, XXX;

Eisers ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. Apers,

Tegen:

RO NV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de Heer C, *Customer Service Specialist*,

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;

De heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Mevrouw 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.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 20 december 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 22 december 2022 om te verschijnen op de zitting van 23 februari 2023;
- de dossiers van partijen, alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 23 februari 2023;

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 17 april 2022 bij verweerster een autovakantie voor twee personen met bestemming Frankrijk (Saint-Mont) boekten voor de periode van 4 augustus 2022 tot 20 augustus 2022.

Deze boeking omvatte het verblijf in een tweepersoonskamer type 23 in hotel Le Monastère de Saint-Mont, 4* in formule half pension.

De totale prijs van de boeking bedroeg 3.710,00 EUR.

2.

Ter plaatse bleek de aangeboden kamer absoluut niet te beantwoorden aan de verwachtingen van eisers.

Zij probeerden met de hotelier en via de nooddienst van verweerster tot een oplossing te komen, maar verlieten uiteindelijk na 4 dagen, hetzij op 8 augustus 2022, in overleg met de hotelier het hotel.

3.

Na terugkeer heeft verweerster eisers de terugbetaling aangeboden van 8 overnachtingen, hetzij een bedrag van 1.855,00 EUR. De overige vier niet genoten overnachtingen werden door de hotelier als annuleringskosten aangerekend voor de vroegtijdige onderbreking van het geboekte verblijf.

4.

Eisers gaan hiermee niet akkoord en vragen, aangezien de kamer volgens hen niet beantwoordde aan de geboekte comfortklasse, de volledige terugbetaling van het door hen betaalde bedrag, hetzij de som van 3.710,00 EUR, verminderd met het bedrag van 1.855,00 EUR dat hen inmiddels reeds werd terugbetaald en vermeerderd met het bedrag van 75,00 EUR aan procedurekosten die zij hebben betaald.

3.

Op het vragenformulier ter inleiding van de arbitrageprocedure verwoorden eisers hun klachten als volgt:

- *“De hotelkamer waarin we verbleven kwam zeker niet overeen met een kamer in een 4-sterren hotel ;*
- *Geen dagelijkse schoonmaak, geen stoel en tafel of bureau aanwezig, geen mogelijkheid tot het veilig bewaren van waardevolle documenten, geen telefoon aanwezig op de kamer, geen stopcontact in de badkamer, slechts 1 vrij stopcontact in de hele kamer, schimmel op het badkamerplafond,...*
- *Bij navragen bij de hotelier vertelde hij ons dat dit bij TUI bekend is, dat deze kamers eigenlijk bed- en breakfastkamers zijn zonder sterren en dat dit ook zo met TUI gecommuniceerd is ;*
- *Wij hebben dit geboekt als zijnde een kamer in een bijgebouw van een 4-sterren hotel. Dit “bijgebouw” is echter een huis in het dorp, op ruim 200m van het hotel en is in niets te vergelijken met het hotel. Inkom en gemeenschappelijke ruimtes vuil, toilet op de gang erg*

vies, vieze geur in het hele gebouw. Nergens in onze boeking stond vermeld dat dit bed- en breakfastkamers zijn zonder sterren. Wat we ontvangen hebben komt dus niet overeen met wat we geboekt hebben. We zijn 4 nachten gebleven en in die periode hebben we geprobeerd met de hotelier tot een regeling te komen. Toen dit onmogelijk bleek zijn we vertrokken (08/08/2022)”.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen de volledige terugbetaling van hun reis aangezien zij, volgens hen, een hotelkamer van een (veel) lagere comfortklasse ontvingen dan wat ze geboekt hadden, verminderd met 1.855,00 EUR (reeds ontvangen terugbetaling van 8 nachten) en vermeerderd met 75,00 EUR procedurekosten. Dit brengt hun totale eis op 1.930 EUR.

Verweester betwist dat eisers niet een kamer zouden hebben gekregen overeenstemmend met hun boeking en oordeelt dat de reeds door haar aangeboden schadevergoeding volstaat en is enkel nog bereid een vergoeding overeenstemmende met 10% van de eerste vier overnachtingen, hetzij in totaal een bedrag van 108,00 EUR, aan te bieden als compensatie voor de gebrekkige hygiëne van de kamer.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweester in onderhavige zaak niet 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, vermits zij geen pakketreis, d.i. de combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie heeft aangeboden, maar slechts één enkele reisdienst, i.c. hotelaccommodatie.

I.c. is verweester opgetreden als tussenpersoon bij de verkoop van een afzonderlijke reisdienst.

E. BEOORDELING

5.

In haar hoedanigheid van tussenpersoon bij de verkoop van een afzonderlijke reisdienst is verweester onderworpen aan de algemene informatieverplichtingen bedoeld in boek VI van het Wetboek van economisch recht (zie artikel 71 van voormelde wet van 21 november 2017).

Dit impliceert dat o.m. informatie wordt verstrekt over de voornaamste kenmerken van de aangeboden reisdienst (zie art. VI.2 van het Wetboek van economisch recht).

6.

In de reisinformatie die door verweerster over het hotel aan eisers werd verstrekt wordt, wat de kamers betreft, het volgende vermeld : *“Vous avez le choix entre une chambre spacieuse dans le bâtiment principal et une chambre dans l’autre partie dans le village”*.

De beschrijving van de kamertypes vermeldt verder duidelijk dat een kamer type 23 – d.i. het door eisers geboekte type – gelegen is in het bijgebouw, terwijl de ruimere kamers type 20, 21 en 22 zich bevinden in het hoofdgebouw.

De beschrijving die in de reisinformatie m.b.t. de kamer type 23 werd verstrekt, stemt overeen met de beschrijving zoals opgenomen in de overeenkomst tussen verweerster en de hotelier, met name : *“chambre standard: 15 m³ - dans l’annexe – salle de bains avec douche – sèche-cheveux – 1x wc dans la salle de bains – wifi gratuit – tv par câble – flatscreen”*.

7.

Uit de foto’s die door eisers werden meegedeeld kan niet zonder meer worden afgeleid dat de kamer niet zou hebben voldaan aan de beschrijving ervan in de reisinformatie die door verweerster werd verstrekt.

Hoe dan ook, zoals uit het hiervoor vermelde blijkt, heeft verweerster aan haar informatieplicht als tussenpersoon bij de verkoop van een afzonderlijke reisdienst voldaan. Zij heeft eisers ter zake correct ingelicht.

Verweerster kan bijgevolg niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele afwijkingen tussen de beschrijving van de kamer en de werkelijkheid, als die er al zijn geweest.

Eisers dienden zich ter zake tot de hotelier te wenden.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster ontvankelijk maar niet gegrond.

Aldus uitgesproken bij meerderheid van stemmen te Brussel op 23 februari 2023.