

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

**ZITTING VAN 23 juni 2016**

### **Inzake**

Mevr. A, bediende, gedomicilieerd te XXX  
Mevr. B, huisvrouw, gedomicilieerd te XXX  
En  
Mevr. C, studente, gedomicilieerd te XXX

*Eisers,*  
Ter zitting aanwezig,

### **En**

**RO**  
met maatschappelijke zetel te XXX  
Licentie : XXX  
Ondernemingsnummer XXX

*Verweester,*  
Ter zitting niet aanwezig,

Hebben ondergetekenden:

1. Meester XXX, advocaat, voorzitter van het arbitraal college
2. Mevrouw XXX,
3. De Heer XXX,  
in hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikersvereniging ;
4. Mevrouw XXX,
5. De heer XXX,  
In hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector ;

Allen woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel ;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie);

Bijgestaan door Mevrouw XXX in haar hoedanigheid als griffier,

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**1. De rechtspleging**

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek ;

Gezien het door de eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 22 maart 2016 – waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat ;

Gezien het procedure dossier dat, gewenst door de patijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal ;

Gezien de dossiers en de besluiten, alsook de door hen neergelegde stukken ;

Gezien het akkoord van de partijen betreffende de arbitrale procedure ;

Gezien de oproeping van de partijen om te verschijnen ter zitting van 23 juni 2016 ;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling gevoerd ter zitting van 23 juni 2016 ;

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

De partijen hebben hun akkoord m.b.t. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting hebben eisers de wens uitgedrukt om bijkomende stukken neer te leggen. Deze stukken werden niet op voorhand meegedeeld aan verweester en worden daarom uit het debat geweerd. Het arbitraal college houdt alleen rekening met stukken die tussen partijen werden uitgewisseld tijdens de instaatstelling van de zaak.

**2. De feiten**

Uit het door de partijen neergelegde stukken en ter zitting gevoerde uiteenzetting blijkt dat eisers op 13 juli 2015 bij verweester, via tussenkomst van hun reisbemiddelaar RB, een reis naar Catania (Sicilië) hebben geboekt voor drie personen, van 9 tot 19 september 2015, omvattende een verblijf in het 4\*\*\*\* hotel A in suite en luxekamer, in formule kamer met ontbijt, en de heen en terug vluchten Brussel-Catania voor de totale prijs van 5.313 EUR.

Eisers houden voor dat de reis helemaal niet beantwoordde aan hun verwachtingen.

Hun voornaamste grieven worden opgesomd in hun klantenformulieren en in hun brief van 4 oktober 2015.

Samengevat klagen eisers over het volgende:

- Wateroverlast in het hotel, waardoor geen warm bad/douche mogelijk was bij aankomst
- Onvriendelijk personeel
- Onaantrekkelijk ontbijt op terras
- Afwezigheid van orde, netheid en hygiëne in het hotel
- Geen uitleg over gebruik wifi gedurende drie dagen

- Wegvallen stroom tijdens een aantal nachten
- Onvriendelijke RO hostesse, late aankomst op informatievergadering
- Bijkomende kosten voor wellness en handdoeken zwembad
- Afwezigheid van badjassen

Eisers hebben ter plaatse klacht neergelegd bij de hostesse van verweerster en bij de hotelier.

Na de reis hebben zij ook de reisbemiddelaar en verweerster aangeschreven.

Verweerster heeft voor de aanvang van de arbitrale procedure een compensatie van 550 EUR aangeboden en betaald, zoals gebruikelijk, aan de reisbemiddelaar.

### **3. De vordering**

Uit hoofde van de hierboven samengevatte klachten vorderen eisers van verweerster een schadevergoeding van 3.984,75 EUR, zijnde  $\frac{3}{4}$  van de totale reissom.

### **4. Beoordeling**

Tussen partijen is een contract tot reisorganisatie tot stand gekomen in de zin van art. 1 van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling. (B.S., 1 april 1994), hierna de Reiswet genoemd,

Krachtens art. 17 van de Reiswet is de reisorganisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract redelijkerwijze mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

Na kennisname van de stukken en de conclusie van verweester en na het horen van de uiteenzetting ter zitting van eisers, is het het arbitraal college de mening toegedaan dat er zich inderdaad een probleem stelde met de algemene toestand waarin het hotel zich bevond, meer specifiek in acht genomen de wijze waarop het in de brochure werd beschreven.

Verweerster erkent zelf dat het hotel zich niet in perfecte staat van netheid bevond, daar waar ze met name schrijft dat de hotelier een inspanning heeft gedaan om na de klacht van eisers de kamer goed te kuisen en een fles champagne met kaartje "als verontschuldiging" heeft aangeboden.

Het staat dus vast voor het arbitraal college dat de klachten van eisers tot op zeker punt niet onterecht zijn.

Anderzijds dient te worden vastgesteld dat vele van de grieven van eisers niet, of niet voldoende bewezen worden door stavingsstukken .

Vele klachten zijn bovendien subjectief, waardoor het arbitraal college er geen rekening mee kan houden (bijvoorbeeld de onvriendelijkheid van her personeel, de opdringerige hostess,...).

Sommige klachten zijn dan weer onterecht omdat de dienst waarop ze slaan niet inbegrepen was in het contract (bijvoorbeeld de kamerjassen).

Verder is het zo dat eisers daadwerkelijk hebben genoten van de overige infrastructuur van het hotel en dat zij geen klachten hebben met betrekking tot de overige reisdiensten, zoals de vluchten.

In die omstandigheden beschouwt het arbitraal college de vordering van eisers als manifest overdreven en oordeelt het dat de schade die eisers beweren geleden te hebben naar behoren werd vergoed door de compensatie van 550 EUR die door verweerster werd aangeboden en effectief betaald aan de reisbemiddelaar, die deze som, in zijn hoedanigheid van gemandateerde van de reizigers, aan deze laatste moet vrijgeven – zo dit niet gebeurd is.

**OM DEZE REDENEN,**

Het Arbitraal College,

Verklaart bevoegd te zijn om van de vordering kennis te nemen,

Verklaart de vordering van de eisers ontvankelijk doch ongegrond.