

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

**zitting van 27 maart 2018**

**Inzake:**

Dhr en Mvr. A - B, XXX, XXX

Eisers,

Dhr. A persoonlijk aanwezig ter zitting;

**Tegen:**

RO, met zetel XXX, XXX

Lic. XXX Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mvr. XXX

**hebben ondergetekend:**

Dhr. XXX, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Mvr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mvr. XXX, 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 Mvr. XXX in haar hoedanigheid van griffier;

**volgende arbitrale sententie geveld:**

**Wat de rechtspleging betreft:**

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

Gezien het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 23/01/2018, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

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

Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 27/03/2018;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 27/03/2018;

**Wat betreft het reiscontract:**

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers voor 2 p., een reis boekten naar Kos, met verblijf in hotel XXX 4\*, half pension, van 17 tot 24/9/2018 en naar Rhodos, met verblijf in hotel XXX, half pension, van 24/9/2018 01/10/2018, reis georganiseerd door RO. voor de totale prijs van 2.642,44 €.

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

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

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

**Wat de grond van de zaak betreft:**

**I. De Feiten:**

Eisers boekten voor 2 p., een reis naar Kos, met verblijf in hotel XXX 4\*, half pension, van 17 tot 24/9/2018 en naar Rhodos, met verblijf in hotel XXX, half pension, van 24/9/2018 01/10/2018, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 2.642,44 €.

Tijdens hun verblijf in hotel XXX op Kos formuleerden eisers reeds een klacht met foto's betreffende meer bepaald het bad, de douchekraan, de WC, de koelkast, de WC-papierrol, stopcontacten en met vraag om een ander hotel met foto's.

Chronologisch en gedetailleerd intern rapport van verweersters lokale vertegenwoordiger laat onder meer duidelijk verstaan dat :

- ongepast en storend gedrag van eiser t.a.v. hotelpersoneel , manager en hotelgasten als een rode draad doorheen het hele verblijf van eisers in hotel XXX liep
- dat de lokale vertegenwoordiger door het hotel verzocht werd om eisers een waarschuwing te geven betreffend hun storend gedrag t.a.v. hotelpersoneel en hotelgasten
- dat bezoek aan de kamer geen abnormaliteiten aan het licht bracht maar enkel tot een zoveelste kortsluiting met eiser leidde.
- dat kamer- noch hotelwijziging mogelijk was.

Eisers vorderden 464,00€ schadevergoeding omdat zij hotel XXX geen 4\* waard achtten. Verweester liet eisers weten hieraan geen gunstig gevolg te kunnen geven.

Met het oog op een verzoeningsprocedure verhogen eisers hun eis met 100,00€ procedure- en administratiekosten tot 564,00€. De verzoeningsprocedure werd evenwel geweigerd.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 23/01/2018, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, formuleren eisers als klacht tegen verweester :

*kwiteit hotel is geen 4 sterren waard: noch kamer noch eten  
voldoet niet aan normale verwachting beloofde 4 sterren kwaliteit*

en vorderen zij 564,00€ schadevergoeding (464,00€ schadevergoeding + 100,00€ administratie- en procedurekosten).

**II. Beoordeling:**

Eisers boekten voor 2 p., een reis naar Kos, met verblijf in hotel XXX 4\*, half pension, van 17 tot 24/9/2018 en naar Rhodos, met verblijf in hotel XXX, half pension, van 24/9/2018 01/10/2018, reis georganiseerd door XXX. voor de totale prijs van 2.642,44 €.

Aldus is duidelijk een contract tot reisorganisatie tot stand gekomen waarbij verweerster zich verbond tot het verstrekken aan eisers, tegen betaling van een prijs, van een van tevoren gecombineerde combinatie van vervoer, logies en andere diensten.(art.1 reiscontractenwet).

Eisers formuleren als klacht tegen verweerster :

*kwiteit hotel is geen 4 sterren waard: noch kamer noch eten  
voldoet niet aan normale verwachting beloofde 4 sterren kwaliteit*

Overeenkomstig art. 17 reiscontractenwet 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 tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hem zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten ....

Overeenkomstig art. 18 reiscontractenwet is de reisorganisator aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen. Wie schadevergoeding eist moet overeenkomstig art. 1382 e.v. Burgerlijk Wetboek het cumulatief bewijs leveren van fout, schade en oorzakelijk verband tussen fout en schade.

In deze kan na grondig onderzoek van het hele dossier met alle door partijen geformuleerde conclusies en voorgelegde stukken en foto's enkel vastgesteld worden dat eisers nergens voldoende bewijs leveren dat verweerster als reisorganisator aan het contract tot reisorganisatie en de uit het contract voortvloeiende verplichtingen niet de goede uitvoering gaf, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben; noch dat verweerster als reisorganisator de reizigers door gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen enige werkelijke schade zou berokkend hebben.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals gesteld tegen de reisorganisator in deze volkomen ongegrond is.

### **OM DEZE REDENEN**

#### **het arbitraal college**

Wijzende op tegenspraak;

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Wijst de vordering zoals gesteld tegen reisorganisator RO af als toelaatbaar doch ongegrond .

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 27/03/2018.

**SA 2018-0031 / RO.**

Eisers boekten voor 2 p., een reis naar Kos, met verblijf in hotel XXX 4\*, half pension, van 17 tot 24/9/2018 en naar Rhodos, met verblijf in hotel XXX, half pension, van 24/9/2018 01/10/2018, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 2.642,44 €. Aldus is duidelijk een contract tot reisorganisatie tot stand gekomen waarbij verweerster zich verbond tot het verstrekken aan eisers, tegen betaling van een prijs, van een van tevoren gecombineerde combinatie van vervoer, logies en andere diensten.(art.1 reiscontractenwet).

Eisers formuleren als klacht tegen verweerster :  
*kwiteit hotel is geen 4 sterren waard: noch kamer noch eten  
voldoet niet aan normale verwachting beloofde 4 sterren kwaliteit*

In deze kan na grondig onderzoek van het hele dossier met alle door partijen geformuleerde conclusies en voorgelegde stukken en foto's enkel vastgesteld worden dat eisers nergens voldoende bewijs leveren dat verweerster als reisorganisator aan het contract tot reisorganisatie en de uit het contract voortvloeiende verplichtingen niet de goede uitvoering gaf, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben; noch dat verweerster als reisorganisator de reizigers door gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen enige werkelijke schade zou berokkend hebben.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals gesteld tegen de reisorganisator in deze volkomen ongegrond is.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 27/03/2018.

SA2018-0031