

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

**ZITTING VAN 5 september 2024**

### **Inzake:**

**Mevrouw A**, Belg, geboren op 25 december 1967, **De Heer B**, Belg, geboren op 9 mei 1970, samenwonende te XXX, XXX, handelend zowel voor zichzelf als voor **mevrouw C**, Belgische, geboren op 12 december 2014, wonende te XXX, XXX

*Eisers,*

*Mevr. A is ter zitting aanwezig*

### **Tegen:**

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

*Verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd*

---

### **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 verbruikers;

Mevrouw G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer H, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen bij de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

allen handelend in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw I, handelend 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 21 juni 2024, 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 juli 2024 om te verschijnen op de zitting van 5 september 2024 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 5 september 2024 ;

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE PERTINENTE FEITEN**

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas. Dit neemt niet weg dat bij de verdere beoordeling rekening wordt gehouden met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Op 8 september 2023 boekten eisers bij verweerster een reis naar Olhos d'agua (Portugal) die zou doorgaan van 1 april 2024 tot 12 april 2024.

Deze boeking omvatte de vluchten Rotterdam – Faro met LMIJ heen en terug en het verblijf in hotel AP Adriana Beach Resort, 4\*, in een tweepersoonskamer superieurtype A, in regime all-inclusive.

Eisers betaalden voor deze reis 2.683,17 euro.

3.

Reeds op de 1<sup>e</sup> dag ontvangt de reisleiding ter plaatse een klacht van eisers omtrent de grootte van de kamer en de kwaliteit van de maaltijden. De aan hen toegewezen kamer zou te klein zijn, het eten was niet gevarieerd en de kwaliteit zou niet goed zijn.

Eisers kregen onmiddellijk en kosteloos een grotere kamer toegewezen. Over de maaltijden heeft de reisleiding aan eisers voorgesteld het diner af te wachten en als dit ook niet naar wens was hen opnieuw te contacteren. Er werden gedurende het verblijf geen verdere klachten ontvangen.

Omdat eisers over het algemeen niet tevreden waren over de accommodatie heeft de reisleiding op diezelfde dag aangeboden om te verhuizen naar een andere accommodatie. Eisers besloten daar geen gebruik van te maken.

Uit de verslagen van de reisleiding en de hotelier blijkt dat eisers gedurende hun verblijf diverse punten ter sprake brachten, maar nooit formeel een klacht indienden.

4.

Na terugkeer hebben eisers een uitvoerige klacht neergelegd bij verweerster waarin ze deze grieven herhaalden. Ze meldden ook dat eiseres gevallen is en een bezoek aan de spoeddienst noodzakelijk was. Aangezien er geen ambulances beschikbaar waren hebben ze hiervoor beroep moeten doen op taxis.

Tenslotte waren er problemen met de transfers naar de luchthaven. Zo hebben ze bij aankomst een half uur moeten zoeken alvorens het busje te vinden, bij de terugkeer had het busje 45 minuten vertraging.

Bovendien was de terugvlucht eerst vertraagd en daarna geannuleerd. Eisers kregen een overnachting aangeboden door de luchtvaartmaatschappij, maar verwijten verweerster dat die hen in de steek liet.

5.

Aangezien eisers binnen de vooropgestelde periode geen inhoudelijke reactie kregen op hun klacht nemen zij contact op met de Geschillencommissie Reizen.

In het vragenformulier formuleren eisers hun klachten als volgt :

*“geen ondersteuning gekregen bij vluchtannulatie  
Super vies, slecht hotel*

*Geen 4\* waardig*

*Door kapotte verlichting op grondgebied hotel gevallen, op de slechte staat van de weg naar de kamer”*

## **B. DE RECHTSPLEGING**

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

## **C. DE VORDERINGEN**

In het geding inleidend vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 1.655 euro die zij als volgt motiveren

*“de taxikosten zeker voor de rest op zijn minst de helft van onze reissom  
(gefrustreerd, niet ontspannen reis gehad)*

*Taxiritten : 155,- + 1.500,-  
Totaal : 1.655 euro”*

Verweerster argumenteert dat eisers geen gebruik gemaakt hebben van de oplossing die ter plaatse aangeboden werd waardoor ze niet in aanmerking komen voor een compensatie.

Ze biedt echter een korting van 100 euro op een volgende vakantie als passende oplossing.

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

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser 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 (hierna “de Reiswet”

genoemd), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

## **E. BEOORDELING**

### **a. Aansprakelijkheid**

#### **i. Wettelijk kader**

Krachtens artikel 33 van de 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.

Specifiek met betrekking tot artikel 33 Reiswet oordeelde de Geschillencommissie Reizen reeds dat op de organisator een resultaatsverbintenis rust, waardoor hij aansprakelijk is van zodra er sprake is van non-conformiteit, dit wil zeggen van zodra de reis niet verloopt zoals die is overeengekomen. Het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis wordt een non-conformiteit genoemd.

Krachtens artikel 36 van de Reiswet heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

Krachtens artikel 48 van de Reiswet heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is. Krachtens artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger ook recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

Overeenkomstig artikel 50 Reiswet heeft de reiziger geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoonbaar dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1. de reiziger;
2. een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen;
3. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Het is aan de organisator om te bewijzen dat één van de omstandigheden opgesomd in artikel 50 Reiswet zich heeft voorgedaan. Artikel 50 Reiswet legt de bewijslast expliciet bij de organisator.

ii. Non-conformiteiten

Eisers klaagden op de eerste dag over een te kleine kamer en slechte maaltijden. Ze kregen een grotere kamer, maar dit kon hun ontevreden gevoel niet verhelpen. Na terugkeer dienden ze een klacht in over een val door kapotte verlichting, slechte transfers naar de luchthaven, en een vluchtannulatie waarbij ze geen ondersteuning kregen van verweerster. Ook vonden ze het hotel vies en niet 4-sterrenwaardig.

Verweerster heeft, overeenkomstig artikel 36 van de Reiswet, eisers een betere kamer bezorgd en pogingen ondernomen om aan de non-conformiteiten te verhelpen binnen een redelijke termijn. Desalniettemin blijft verweerster aansprakelijk voor de bewezen non-conformiteiten. De Geschillencommissie kent voor de non-conformiteiten (ligstoelen waren kapot, geen propere handdoeken, vuile muren op het terras...) een vergoeding van 100 EUR toe. De vergoeding die gevraagd wordt voor de taxi-diensten kan niet worden toegekend aangezien aan de oorzaak van deze uitgave (de val) geen bewezen non-conformiteit van verweerster ten grondslag ligt.

\*\*\*

**OM DEZE REDENEN**

**HET ARBITRAAL COLLEGE**

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

Verklaart de vordering van eisers ontvankelijk en gegrond in de hierna bepaalde mate.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eiseres van een bedrag van 100 euro (in totaal). Voormeld bedrag dient vermeerderd te worden vanaf 1 april 2024 met moratoire interesten aan de wettelijke interestvoet (de wet van 5 mei 1865) en vanaf 12 juni 2024 tot datum van algehele betaling met gerechtelijke interesten aan eenzelfde interestvoet.

Aldus met meerderheid uitgesproken te BRUSSEL op 5 september 2024.