

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

**zitting van 12 september 2019**

**Inzake**

Dhr en Mvr. A – B, XXX, XXX ;

Eisers,  
ter zitting persoonlijk aanwezig.

**Tegen:**

RO nv , met zetel XXX, XXX

Lic. Ondernemingsnr. XXX XXX XXX

Verweerster,

Ter zitting Vertegenwoordigd door Dhr.C

**hebben ondergetekenden:**

Dhr. D, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;  
Mvr. E, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Dhr. F, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;  
Mvr. G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;  
Dhr. H, 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 scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door Mvr. I, Secretaris Generaal, 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 17.07.2019, 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 12.09.2019;  
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 12.09.2019;

### **Wat betreft het reiscontract:**

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers op 10/12/2018 voor 2 p. een reis boekten naar de Dominicaanse Republiek, Punta Cana, van 19 tot 26/02/2019, met verblijf in hotel Grand Palladium Palace, All In, vluchten BRU-Punta Cana en Punta Cana-BRU, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 3.489,60 €.

Derhalve werd een pakketreiscontract afgesloten in de zin van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

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 op 10/12/2018 voor 2 p. een reis naar de Dominicaanse Republiek, Punta Cana, van 19 tot 26/02/2019, met verblijf in hotel Grand Palladium Palace, All In, vluchten BRU-Punta Cana en Punta Cana-BRU, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 3.489,60 €.

Eiser kende na het nuttigen van een maaltijd in een Japans restaurant van het hotel gastro-intestinale problemen waarvoor hij op 23/02/2019 omstreeks 14.03 uur na eerste onderzoek door de hotelarts voor verder onderzoek en passende behandeling werd doorverwezen naar een gespecialiseerde arts. Eiser werd met een ziekenwagen overgebracht naar Hospiten Bavaro waar een gespecialiseerd arts omstreeks 17.47 uur na verder onderzoek de diagnose stelde van "Buikpijn in onderzoek en matige Deshidratatie" en de nodige behandeling/medicatie voorschreef.

Waar de bankkaart van eisers door hun bank niet voldoende geactiveerd was, hadden eisers moeite om de nodige gelden bijeen te krijgen om de ziekenhuisfactuur en het vervoer naar het hotel te betalen. Eisers zouden dienaangaande tevergeefs het hotel, de lokale RO-vertegenwoordiger en de RO-nooddienst gecontacteerd hebben.

Uit een Formulario Reporte Incidencia dd. 23/02/2019 van Grand Palladium, Punta Cana, blijkt dat eiseres bij het hotel aangifte heeft gedaan van:

- voedselvergiftiging uit Japans restaurant
- ziekenwagen door hotelarts opgeroepen
- 1305 \$ ziekenhuiskost en 1 dag vakantie

Klachten over de kamer en gestolen kledij werden hier niet gemeld.

Uit een RO-klachtenformulier dd. 25/02/2019 blijkt dat eisers ter plaatse klacht formuleerden m.b.t. - ziekte > voedsel Japans Restaurant - gestolen klederen  
- kamer niet wat verwacht van suite -> dingen gebroken, A/C, lawaai, mieren balkon  
- hotelpersoneel zeer onbeleefd - te weinig Engels.

Een ter plaatse aangeboden compensatie van 350,00 € wordt door eisers geweigerd.

Na terugkeer vorderen eisers van RO voor het verlies van de helft van hun vakantie een compensatie. Die vordering wordt wegens slechte en onrespectvolle behandeling gaandeweg verhoogd wordt tot zowat 4.000,00€.

Op 21/03/2019 beantwoordt RO de klacht van eiser wat betreffende de ziekte tijdens het verblijf in het hotel, het contact met de nooddienst, de hotelkamer en de verdwenen spullen. Bij afwezigheid van enige aansprakelijkheid in hoofde van RO kan geen schadevergoeding toegekend worden. Een commerciële tegemoetkoming van 350,00€ blijft alsnog aangeboden.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 17/07/2019 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat formuleren eisers ten laste van de reisorganisator klachten betreffende: -

- oplopen voedselvergiftiging na eten in Japans restaurant in het resort.
- onhygiënisch personeel en gebrekkige kamer
- uit kamer gestolen spullen

en vorderen eisers een schadevergoeding van 3.700,00€ voor de helft van de reissom omdat ze een halve reis ziek waren, verhoogd tot de volledige reissom wegens slechte en onrespectvolle behandeling en gestolen items.

## **II. Beoordeling:**

Eisers boekten op 10/12/2018 voor 2 p. een reis boekten naar de Dominicaanse Republiek, Punta Cana, van 19 tot 26/02/2019, met verblijf in hotel Grand Palladium Palace, All In, vluchten BRU-Punta Cana en Punta Cana-BRU, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 3.489,60 €.

Eiser kende na het nuttigen van een maaltijd in een Japans restaurant van het hotel gastro-intestinale problemen waarvoor hij op 23/02/2019 omstreeks 14.03 uur na eerste onderzoek door de hotelarts voor verder onderzoek en passende behandeling werd doorverwezen naar een gespecialiseerde arts. Eiser werd met een ziekenwagen overgebracht naar Hospiten Bavaro waar een gespecialiseerd arts omstreeks 17.47 uur na verder onderzoek de diagnose stelde van "Buikpijn in onderzoek en matige dehydratatie" en de nodige behandeling/medicatie voorschreef.

Waar de bankkaart van eisers door hun bank niet voldoende geactiveerd was, hadden eisers moeite om de nodige gelden bijeen te krijgen om de ziekenhuisfactuur en het vervoer terug naar het hotel te betalen. Eisers zouden dienaangaande tevergeefs het hotel, de lokale RO-vertegenwoordiger en de RO-nooddienst gecontacteerd hebben.

Uit een Formulario Reporte Incidencia dd. 23/02/2019 van Grand Palladium, Punta Cana, blijkt dat eiseres bij het hotel aangifte heeft gedaan van voedselvergiftiging uit Japans restaurant, ziekenwagen door hotelarts opgeroepen en 1305 \$ ziekenhuiskost en 1 dag vakantie . Klachten over de kamer en/of gestolen kledij werden alsdan niet gemeld.

Uit een RO-klachtenformulier dd. 25/02/2019 blijkt dat eisers ter plaatse klacht formuleerden m.b.t. ziekte -> voedsel Japans Restaurant, gestolen klederen, kamer niet wat verwacht van suite -> dingen gebroken, A/C, lawaai, mieren balkon, hotelpersoneel zeer onbeleefd en te weinig Engels. Een ter plaatse aangeboden compensatie van 350,00 € wordt door eisers geweigerd.

Artikel 33 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.*

Artikel 49 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit.*

Uit de lezing van art. 1382 BW blijkt dat wie schadevergoeding eist bewijs moet leveren van fout, schade en oorzakelijk verband.

Eisers vorderen schadevergoeding omdat zij door een voedselvergiftiging waarvoor de reisorganisator aansprakelijk zou zijn zowat de helft van hun reis verloren hebben. Uit het geheel van de in het dossier voorhanden zijnde stukken blijkt dat eiser in het hotel gastro-intestinale problemen kende waarvoor hij op 23/02/2019 omstreeks 14.03 uur na eerste onderzoek door de hotelarts voor verder onderzoek en passende behandeling werd doorverwezen naar een gespecialiseerde arts. Eiser werd met een ziekenwagen overgebracht naar Hospiten Bavaro waar een gespecialiseerd arts omstreeks 17.47 uur na verder onderzoek de diagnose stelde van "Buikpijn in onderzoek en matige Deshidratatie" en de nodige behandeling/medicatie voorschreef.

Hiermee is duidelijk bewezen dat eiser ziek is geweest, doch geenszins dat deze ziekte en het beweerde erdoor veroorzaakte verlies van reisgenot zou zijn veroorzaakt door een fout, tekort of nalatigheid in het Japans restaurant van het hotel. Het feit dat eiser enkele uren na het nuttigen van een maaltijd in het Japans restaurant van het hotel gastro-intestinale problemen kende laat niet toe hieruit zomaar af te leiden dat door dat Japans restaurant dus iets fout is gedaan.

De lukrake uitbreiding van de oorspronkelijke gevorderde 50 % naar de volledige reissom wegens beweerde slechte en onrespectvolle behandeling biedt al helemaal geen voldoende bewijs van fout en schade als grond tot schadevergoeding.

De vorderingen beoogt niet zozeer beoordeling van lichamelijke schade, wat niet tot de bevoegdheid van de Geschillencommissie zou behoren. De vordering in deze beoogt het bekomen van schadevergoeding wegens verlies van reisgenot en is dan ook ongegrond wegens gebrek aan voldoende bewijs van fout, schade en oorzakelijk verband.

Tevergeefs zoekt men in het hele dossier ook naar enig voldoende bewijs van onhygiënisch of onbeleefd hotelpersoneel of uit de kamer gestolen spullen. De loutere beweringen van eisers in dit verband vormen geen voldoende bewijs van enige fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator, noch van reële door eisers hierdoor geleden schade.

Eisers leggen foto's voor waaruit o.a. blijkt dat sommige afvoerdeksels, stopcontacten en lampen in de hotelkamer vrij slordig bevestigd waren en planken bij het zwembad beschadigd waren. Er kan aangenomen worden dat dit het reisgenot van eisers – zij het in beperkte mate – ongunstig beïnvloed heeft. Men kan dan ook begrijpen dat zowel ter plaatse als na terugkeer aan eisers voor geleden ongemakken een compensatie werd aangeboden.

De stelling dat een aanbod van compensatie met het oog op een minnelijke regeling geen reden van bestaan meer heeft omdat een minnelijke regeling toch niet aanvaard werd, houdt evenwel geen stand. De voorgelegde foto's tonen een niet-conforme uitvoering van het reiscontract aan waardoor eisers ongemakken/schade hebben geleden die ex aequo et bono kan bepaald worden op 350,00€.

De vordering tot het bekomen van schadevergoeding wegens gebreken in de kamer en bij het zwembad komt dan ook gegrond voor ten belope van 350,00€.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals door eiseres gesteld tegen RO gegrond is ten belope van 350,00€.

#### OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar en gegrond ten belope van 350,00€.

Veroordeelt RO tot betaling aan eisers van 350,00€ schadevergoeding.

Wijst het meer gevorderde af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 12/09/2019.