

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

**ZITTING VAN 21 oktober 2024**

### **Inzake:**

**De Heer A**, Belg, geboren op 9 december 1975, **Mevrouw B**, Belg, geboren op 27 november 1981, samenwonende te XXX, XXX,

En

**Mevrouw C**, Belg, geboren op 22 maart 1950 en woonachtig te XXX, XXX

*Eisers, vertegenwoordigd door Dhr Johan Kerckaert*

### **Tegen:**

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

*Verweerster, niet aanwezig noch vertegenwoordigd*

---

### **Hebben ondergetekenden:**

Meester D, in haar 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 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 G, handelend 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 2 september 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 2 september 2024 om te verschijnen op de zitting van 21 oktober 2024;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 21 oktober 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 7 juni 2024 boekten eisers via een doorverkoper een reis naar Port El Kantanoui (Tunesië). De reis zou doorgaan van 30 juni 2024 tot 8 juli 2024 en werd uitgevoerd door verweerster.

De boeking omvatte de vluchten Brussel - Monastir met SN Brussels Airlines heen en terug en het verblijf in hotel Marhaba Palace, 5\*, in één tweepersoonskamers "voordeeltarief" en één tweepersoonskamer "algemeen", in regime all-inclusive.

Eisers betaalden voor deze reis 4.228,80 euro.

3.

Op de dag van terugkeer worden eisers 10 minuten voor het vertrek van de transfert-bus door een medewerker van het hotel aangesproken. Die beweert dat eisers het televisietoestel in één van de kamers kapot zouden hebben gemaakt en vraagt hiervoor een vergoeding van 600 euro.

Eisers betwisten deze bewering. De televisie was reeds stuk bij aankomst, maar zij hebben dit niet gemeld omdat ze niet vervelend wilden doen en niet van plan waren om deze te gebruiken.

Omdat er gedreigd werd met politie en het veiligheidspersoneel op de luchthaven verwittigd zou worden, betaalden eisers dit bedrag met hun kredietkaart uit schrik het land niet te kunnen verlaten.

4.

Na terugkeer hebben eisers via hun reiskantoor een klacht neergelegd bij verweerster.

Eisers hebben simultaan een verzoek tot het opstarten van een verzoeningsprocedure ingediend bij de Geschillencommissie Reizen.

Verweerster wenst niet in te gaan op de verzoeningsprocedure. Zij laat weten dat eisers dit rechtstreeks met de accommodatie-verschaffer moeten opnemen.

5.

Eisers dienen hierop een aanvraag tot arbitrage in bij de Geschillencommissie Reizen.

## **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 600 euro.

Verweerster argumenteert dat eisers ter plaatse geen melding maakten van de gebreken die zij vaststelden in hun kamer, waardoor niet bewezen kan worden dat de televisie reeds bij aankomst defect was

Eisers hebben ook geen melding gedaan bij verweerster zoals vereist volgens de Algemene en Bijzondere voorwaarden. Hierdoor kon zij geen bijstand bieden.

Verweerster vraagt het verzoek ongegrond te verklaren.

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

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eisers 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**

1.

Er worden door de partijen geen gronden van onontvankelijkheid ingeroepen en het Arbitraal College stelt vast dat er ook ambtshalve geen gronden van onontvankelijkheid kunnen worden weerhouden

2.

Krachtens artikel 34 van de Reiswet dient de reiziger de organisator zonder onnodige vertraging, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis te stellen van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

De inhoud van dit artikel is tevens terug te vinden in de Algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en met name in :

Artikel 12 : Non-conformiteit tijdens de reis

*12.1 De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.*

Artikel 17 : Klachtenregeling

*17.2 Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.*

3.

Het Arbitraal College dient vast te stellen dat eisers niet voldaan hebben aan deze verplichting en het probleem van de televisie niet aan het hotel of aan de vertegenwoordiger van RO hebben gemeld.

4.

Verder dient het Arbitraal College vast te stellen dat geen fout in hoofde van RO kan weerhouden worden.

Voor zover er een fout in hoofde van de hotelier zou zijn, wordt dergelijke fout strikt genomen niet bewezen.

5.

Eisers hadden de gebreken bij aankomst moeten melden aan het hotel en/of aan de vertegenwoordiger van RO. Zij hadden immers vastgesteld dat de TV niet werkte, maar vonden het niet nodig om dit te melden omdat zij er geen gebruik van zouden maken.

Door het probleem niet te melden, hebben eisers zich in een juridisch zwakke positie geplaatst.

De vordering van eisers dient dan ook afgewezen te worden.

\*\*\*

**HET ARBITRAAL COLLEGE**

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

Verklaart de vordering van eisers ontvankelijk doch ongegrond.

Aldus met unanimititeit uitgesproken te BRUSSEL op 21 oktober 2024.