

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**Zitting van 15 maart 2018**

**Inzake:**

Mevrouw A en de Heer B, beiden woonachtig te 2660 Hoboken, Weerstandlaan 61/121.

Mevrouw C en de Heer D, beiden woonachtig te 2020 Antwerpen, Boomssteenweg 510/3.

De Heer E en Mevrouw F, beiden woonachtig te 2660 Hoboken, Weerstandlaan 61/121.

Eisers

Ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw A en de Heer B.

**Tegen:**

De NV XXX, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX XXX, XXX ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX

Verweerster

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

**Hebben ondergetekend:**

De Heer G, advocaat, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het arbitraal college

Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw I in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw J in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

De Heer K 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 Mevr. L in haar hoedanigheid van griffier;

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. Wat de rechtspleging betreft**

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 10 januari 2018 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 15 maart 2018;

Gelet op het feit dat het arbitraal college na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

**B. Wat de grond van de zaak betreft**

*1. De feiten*

**1.**

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eisers bij verweerster een reis hebben geboekt naar Port El Kantaoui (Tunesië) van 5 tot 16 september 2017.

De reis omvatte een verblijf van 11 nachten in het vijfsterrenhotel El Maroudi Palm Marina, in een all-in formule, en de vluchten heen en terug.

De prijs van deze reservatie bedroeg 4.839,- € voor zes personen.

**2.**

Eisers menen dat de reis niet verlopen is volgens hun verwachtingen.

In hun klachtenformulier halen zij aan dat het hotel “amper 2 sterren waard is” en zij ter plaatse eveneens klacht hadden proberen in te dienen maar aldaar geweigerd werd om iets op papier te zetten.

Bij hun terugkomst hebben eisers op 18 september 2017 hun klacht uiteengezet ten aanzien van hun reisagent.

Hun klachten hebben betrekking op (samengevat):

- "Smerige" toiletten in de bar en de receptie,
- Een "smerige" badkamer,
- Stoelen aan de bar die kapot waren en niet voldoende aanwezig voor het aantal gasten,
- Koffie die aan de bar in een kartonnen beker werd geserveerd,
- Strandstoelen die gescheurd waren,
- Te weinig barpersoneel voor het aantal gasten,
- Het warm eten in het restaurant dat koud was,
- Een gebrek aan lepels, borden, dessertborden, kopjes voor koffie,...
- Een bruine substantie die aan de muur hing in het restaurant,
- Zoutvaatjes die verroest waren,
- Een kleine bakplaat voor omeletten op te maken die niet voldoende was voor het aantal gasten,
- Geen informatie over het uur van hun terugvlucht,
- Teveel personen in het busje naar de luchthaven,
- ...

Eisers brengen in hun stukkenbundel een aantal foto's bij om hun klachten kracht bij te zetten.

In het vragenformulier vorderen eisers een bedrag van 2.420,- €, gelijk aan 50% van de reissom.

### 3.

Het dossier bevat geen enkele reactie of stellingname van zijde verweerster.

In het kader van de procedure voor de Geschillencommissie Reizen heeft verweerster evenmin standpunt ingenomen. Zij is niet verschenen ter zitting.

## 2. Kwalificatie van de contractuele relatie

### 4.

Uit de stukken van het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College, blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als reisorganisator ten aanzien van eisers, de reizigers, en er derhalve een contract tot reisorganisatie bestaat tussen de partijen.

### 3. De beoordeling

#### 5.

Eisers hebben bij verweerster een reis geboekt naar Port El Kantaoui (Tunesië) van 5 tot 16 september 2017, met een verblijf van 11 nachten in het vijfsterrenhotel El Maroudi Palm Marina, in een all-in formule, en de vluchten heen en terug.

Verweerster is opgetreden als reisorganisator.

In toepassing van artikel 17 van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (hierna “de Reiscontractenwet”) is verweerster 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 hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten.

Zij is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen (art. 18, lid 1 Reiscontractenwet).

Eisers roepen in hun vragenformulier in dat hun reis effectief niet zou zijn verlopen volgens hun verwachtingen en vorderen hiervoor een schadevergoeding van 2.420,- €, gelijk aan 50% van de reissom.

Eenzijds heeft het Arbitraal College kennis genomen van de klachten van eisers en de bewijsstukken die zij ter ondersteuning van hun klachten bijbrengen.

Uit deze bewijsstukken kan inderdaad worden afgeleid dat er zich een probleem stelde met de kwaliteit van het hotel. Zo is de staat van de toiletten, zoals die blijkt uit de bijgebrachte foto's, onaanvaardbaar.

De bijgebrachte stukken tonen evenwel niet aan dat *alle* gebreken die ingeroepen worden door eisers effectief voorhanden waren, los van de vraag of deze gebreken een recht op schadevergoeding zouden creëren in hoofde van eisers, wat bijvoorbeeld niet het geval is voor het serveren van koffie in papieren bekertjes aan een bar bij het zwembad. In het algemeen dient te worden vastgesteld dat de foto's focussen op beperkte problemen zonder dat een algemeen beeld gegeven wordt van de situatie ter plaatse.

Anderzijds stelt het Arbitraal College vast dat verweerster op geen enkel moment het standpunt van eisers betwist heeft, ook in het kader van de huidige procedure geen betwisting heeft gevoerd en ter zitting niet verschenen is om haar standpunt kenbaar te maken en indien toepasselijk het standpunt van eisers te weerleggen.

Op basis van deze twee elementen komt het Arbitraal College tot de conclusie dat de aansprakelijkheid van verweerster inderdaad betrokken is en dat zij het contract tot reisorganisatie niet heeft uitgevoerd overeenkomstig de verwachtingen die eisers op grond daarvan redelijkerwijs mochten hebben.

**6.**

Het Arbitraal College oordeelt op basis van het voorgaande en rekening houdende met de concrete elementen van het dossier dat eisers aanspraak kunnen maken op een schadevergoeding van 725,85 €, wat gelijk staat aan 15% van de totale reissom.

Elkeen van de reizigers heeft recht op een gelijk deel van deze schadevergoeding.

**OM DEZE REDENEN**

**HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en deels gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van 725,85 €, waarbij elkeen van de reizigers recht heeft op een gelijk deel van dit bedrag.

Aldus uitgesproken met unanimititeit op 15 maart 2018.