

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 7 mei 2019

Inzake:

Mevrouw **A** en de heer **B**, beiden woonachtig te XXX, XXX

Eisers persoonlijk aanwezig.

Tegen:

De **B.V.B.A. RO**, handel drijvend onder de naam RO met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX, en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX

Verweerster.

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.

Hebben ondergetekenden:

Mr. C in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College ;

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers ;

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers ;

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector ;

Mevrouw G 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 mevrouw I, secretaris-generaal, in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:**A. De rechtspleging**

Gelet op:

- De artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- Op het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 26 februari 2019 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- Op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- Op de besluiten van partijen;
- Op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- Op het onderzoek van de zaak, mondeling gevoerd op de zitting van 7 mei 2019;
- Op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

B. Ten gronde**1. De feiten**

Uit het dossier, de stukken ingediend door partijen, hun argumenten en het onderzoek van de zaak ter zitting, blijkt dat eisers op 9 augustus 2017 een reis boekten naar KRETA voor 2 volwassenen en 2 kinderen, van 8 juli 2018 tot 22 juli 2018.

De boeking omvatte de vluchten heen en terug én het verblijf in het Rimondi Grand Resort, 4****, formule 'All-in', voor de prijs van 2.804 euro.

In februari 2018 stelde verweerster wegens ontoereikende bezetting van de vluchten andere reisdata voor. In gemeen overleg werden de reisdata gewijzigd naar 7 tot 21 juli 2018.

Eisers boekten dus voor 4 personen een reis naar Kreta van 7 tot 21 juli 2018, met verblijf in hotel Rimondi Grand Resort, 'All-in', suite met privaat pool, vluchten BRU-HER en HER-BRU, inclusief Assistance Verzekering Protections, reis georganiseerd door RO.

Zij werden aanvankelijk in een villa met privaat zwembad ondergebracht en stellen dat hen niet werd meegedeeld dat zij later naar de door hen geboekte kamer zouden verhuizen. Verweerster betwist deze stelling en stelt dat aan de reizigers wel degelijk werd meegedeeld dat de eerste villa slechts onder voorbehoud en tijdelijk was toegewezen.

Op 10 juli 2018 werden eisers verzocht te verhuizen naar de kamer van het geboekte type.

Eisers uitten ter plaatse bovendien meermaals hun ontgoocheling en ongenoegen zo o.m. over de speelruimte, het verbod om dranken van de bar mee te nemen naar de kamer, het feit dat zij na enkele dagen verzocht werden te verhuizen naar hun geboekte suite, het feit dat de toegewezen kamer qua hygiëne te wensen overliet, enz.....

Uit het geheel van de voorgelegde stukken waaronder de interne verslagen van de reisleiding en het door eiseres mee ondertekend klachtenformulier van 10 juli 2018, blijkt dat de communicatie tussen eiseres, de medewerker van RO ter plaatse en de hotelreceptie hieromtrent meermaals uit de hand liep en ontaarde in een conflict met de hotelreceptie. Eisers zouden gewaarschuwd zijn geworden dat hun zgn. onbetamelijke houding niet verder kon geduld worden waarna door het hotelmanagement beslist werd tot hun uitzetting.

Excuses (?) van eisers mochten niet baten. Het hotel handhaafde zijn beslissing tot uitzetting.

Eisers werden bijgestaan door de medewerker van RO bij het zoeken van een ander hotel en het nodige transport, kosten die eisers ten laste genomen hebben.

2. Voorwerp van de vordering

Eisers vorderen van verweerster een forfaitaire schadevergoeding t.b.v. 1.790 euro zoals blijkt uit het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 26 februari 2019 en waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat. Ter zitting handhaafden eisers hun oorspronkelijke vordering.

Deze som is samengesteld door de prijs voor de nieuwe accommodatie en 140 euro voor het vervoer per taxi.

3. Kwalificatie van het contract

Verweerster is opgetreden als reisorganisator en tussen haar en eisers is een contract tot reisorganisatie tot stand gekomen in de zin van art. 1 van de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

De kwalificatie van het contract staat niet ter discussie. De bevoegdheid van het Arbitraal College evenmin.

4. Beoordeling

Artikel 1315 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat hij die de uitvoering van een verbintenis vordert, het bestaan daarvan moet bewijzen.

In principe dragen eisers op grond van voormeld artikel de bewijslast van de feiten die door hen worden aangevoerd en moeten zij bijgevolg met de nodige bewijzen op de proppen komen.

Een proces wordt heden ten dage echter beheerst door de principes van loyaliteit en de bewijssamenwerking, volgens dewelke de partijen verondersteld worden loyaal samen te werken aan de bewijsvoering met het oog op het aan het licht brengen van de objectieve waarheid. Zodoende wordt de bewijslast geacht op de schouders van de beide gedingvoerende partijen te liggen, zodat de subjectieve bewijslast niet langer toebedeeld kan worden aan één enkele partij.

Wel nu, het wordt niet betwist dat eisers hun ontgoocheling en ongenoegen m.b.t. de diensten in het hotel Rimondi Grand geuit hebben. Zo o.m. over de speelruimte, het

verbod om dranken van de bar mee te nemen naar de kamer, het feit dat zij na enkele dagen verzocht werden te verhuizen, het feit dat deze kamer qua hygiëne te wensen overliet, enz....

Het is niet relevant te weten of de klachten terecht of onterecht waren, wel hoe de klachten geuit werden.

Eisers meldden zich meermaals aan de receptie van het hotel met de hoop het management te kunnen spreken, doch tevergeefs. De lezing van de stukken van partijen, deden bovendien bij het Arbitraal College het vermoeden ontstaan dat verweerster eisers hierbij niet naar behoren bijstond in de discussie die gevoerd werd met de hotelreceptie. Slechts bij het zoeken naar een ander hotel, nadat eisers reeds waren uitgezet, blijkt verweerster assistentie verleend te hebben.

Dat het *'management van het hotel'* eisers tot tweemaal toe zou hebben gewaarschuwd dat hun voor het hotel zgn. onaanvaardbaar gedrag zou leiden tot hun uitzetting, blijkt dan weer uit geen enkel objectief element uit het dossier.

Nog minder kan op objectieve wijze enig wangedrag in hoofde van eisers aangetoond worden.

In een dienstverlenende sector zoals de reissector, dient aanvaard te worden dat reizigers hun ongenoegen en ontgoocheling, terecht of onterecht, kunnen uiten t.a.v. een reisdienstverlener, organisator of bemiddelaar. Dat het gedrag van sommige reizigers in bepaalde omstandigheden als onaanvaardbaar kan geacht worden, is een realiteit.

In casu blijkt echter uit niets dat de houding van eisers van die aard zou zijn geweest dat het hotelmanagement het recht had ze uit te zetten.

Eisers hadden trouwens geen enkel contact met het hotelmanagement; het legde geen strafklacht neer en stelde geen verslag op, politie of security van het hotel werd niet bij de zaak betrokken.

Op basis van de objectieve elementen van de voorgelegde dossiers, blijkt de beslissing van het hotelmanagement tot uitzetting van eisers niet gerechtvaardigd.

Of verweerster, cfr. Art. 17 N. 16/02/1994, het contract al dan niet correct zou hebben uitgevoerd overeenkomstig de verwachtingen die eisers op grond van de bepalingen in het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mochten hebben, is in casu irrelevant.

De vordering van eisers is derhalve gegrond ten belope van 1.790 euro.

OM DEZE REDENEN HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak, verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers, verklaart hun vordering tegen de B.V.B.A. RO ontvankelijk en gegrond en veroordeelt verweerster tot een schadevergoeding van 1.790 euro.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 7 mei 2019.