

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 16 mei 2017

Inzake:

De heer A en mevrouw B, woonachtig te XXX.

Eiser,

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Tegen:

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

Eerste verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C en Meester D, XXX.

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

Tweede verweerster,

Ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

hebben ondergetekenden:

De heer XXX, advocaat, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het arbitraal college;

De heer XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer XXX, 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. XXX 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 20 maart 2017 - 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 16 mei 2017;

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 op 20 februari 2016, via tweede verweerster, een pakketreis hebben geboekt naar Varna (Bulgarije), in de periode van 26 juli tot 2 augustus 2016, die georganiseerd werd door eerste verweerster.

De boeking omvatte de vluchten heen en terug en een verblijf van 7 nachten ter plaatse in het Hotel A in all-inclusive formule.

De prijs van de reis bedroeg 1.686,8 €, na aftrek van verschillende kortingen.

2.

Eisers houden voor dat de reis niet verlopen is volgens hun verwachtingen.

Zij verwoordden hun klachten in het klachtenformulier alsook in hun klacht van 2 augustus 2016 (p. 21 dossier) en hun brief van 27 oktober 2016 (p. 29 dossier).

Hun klachten kunnen als volgt worden samengevat, in de bewoordingen van eisers zelf:

- Er zou sprake zijn van nachtlawaai en lawaai aan het zwembad,
- Het eten zou te simpel en te eenzijdig zijn,
- Het hotel zou geen vijf sterren waard zijn,
- Er zou sprake zijn van "massatoerisme",
- Er zou geen (rustige) promenade voorhanden zijn, zoals beloofd,
- Het hotel, inclusief de toiletten, zou onverzorgd zijn
- Er zouden veel te veel kinderen zijn,
- Het eten zou net als in een eetzaal van een school zijn,
- Eisers zouden volledig verkeerd zijn ingelicht door het reisbureau,
- Er zou geen restaurant zijn om à la carte te eten, zoals beloofd,
- Eisers zouden bij hun aankomst 's avonds laat anderhalf uur hebben moeten wachten op een eerste maaltijd wat een allesbehalve smakelijk broodjesmaal zou zijn,
- De cocktails zouden "allesbehalve & selfservice" zijn,
- Eisers zouden moeten slapen met oordoppen,
- Er zou een discotheek onder het hotel zijn,
- De all-in formule zou het "zeker niet waard" zijn,
- Het personeel zou onvriendelijk zijn,
- De gasten zouden met glazen in het zwembad gaan.

Eisers hebben ter plaatse een klacht ingediend, op 2 augustus 2016, op de laatste dag van hun verblijf dus (p. 21 dossier).

3.

Na afloop van hun reis hebben eisers een schriftelijke klacht hebben ingediend bij tweede verweerster (p. 72 dossier) die deze klacht heeft overgemaakt aan eerste verweerster.

Hierop is correspondentie tot stand gekomen tussen partijen.

Tweede verweerster heeft uiteindelijk, om commerciële redenen, een waardebon van 75,- € aangeboden om te gebruiken op een volgende reis (p. 26 dossier).

Eisers hebben deze reischeque niet aanvaard.

4.

Eisers hebben uiteindelijk hun zaak aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

In het vragenformulier vorderen zij een bedrag van 740,- €.

2. Kwalificatie van de contractuele relatie

5.

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

Uit deze stukken blijkt eveneens dat tweede verweerster is opgetreden als reisbemiddelaar ten aanzien van eisers, de reizigers, en er derhalve tussen hen een contract tot reisbemiddeling bestaat.

In het kader van de procedure is er geen discussie gerezen omtrent deze kwalificatie van partijen.

3. De beoordeling

a) Ten aanzien van eerste verweerster / de reisorganisator

6.

In het kader van het contract tot reisorganisatie tussen partijen, had eerste verweerster zich onder meer verbonden tot het verschaffen van een verblijf van 7 dagen (van 26 juli tot 2 augustus 2016) in Hotel A, in Varna (Bulgarije).

Als reisorganisator is verweerster aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van dat contract 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 en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken (art. 17, lid 1 Reiscontractenwet).

De reisorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden (art. 17, lid 2 Reiscontractenwet).

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

7.

De klachten van eisers in verband met de uitvoering van de reis werden hierboven reeds samengevat (zie randnummer 2.).

Na kennisname van het dossier, komt het arbitraal college tot de conclusie dat er voor de aangehaalde klachten geen enkel objectief en verifieerbaar bewijs voorligt.

Eisers laten alzo na om hun beweringen te staven tenminste aannemelijk te maken voor het arbitraal college.

Nochtans hebben zij in het kader van een onderhavige procedure de plicht om hun beweringen te staven (art. 870 Ger. W. en art. 1315 B.W.).

De enkele klacht ter plaatse van 2 augustus 2016 (p. 21 dossier) is niet voldoende om het bewijs te leveren van de beweringen van eisers, temeer nu deze klacht geen antwoord bevat van de vertegenwoordiger van eerste of tweede verweerster.

Ten overvloede merkt het arbitraal college op dat een belangrijk deel van de klachten van eisers van subjectieve aard lijken te zijn en/of in de gegeven omstandigheden geen aanleiding kunnen geven tot een vergoeding (te simpel en te eenzijdig eten net als in een eetzaal van een school, "massatoerisme", veel te veel kinderen, cocktails zouden "allesbehalve & selfservice", onvriendelijk personeel,...).

De vordering van eisers ten aanzien van eerste verweerster dient bijgevolg afgewezen te worden.

b) Ten aanzien van tweede verweerster / de reisbemiddelaar

8.

Als uitgangspunt dient er op gewezen te worden dat tweede verweerster is tussen gekomen als reisbemiddelaar en enkel aansprakelijk gesteld kan worden voor tekortkomingen in de uitvoering van het contract tot reisbemiddeling.

Zij is niet aansprakelijk voor de goede of slechte uitvoering van het contract tot reisorganisatie dat door haar bemiddeling gesloten werd.

Het arbitraal college verwijst in dit verband naar de bovenstaande vaststelling in verband met de aansprakelijkheid van de reisorganisator, meer bepaald dat zij niet over de nodige objectieve en verifieerbare gegevens beschikt die haar toelaten om na te gaan of de reisbemiddelaar tekort geschoten is in haar verplichtingen op grond van het contract tot reisbemiddeling.

Eisers bewijzen met andere woorden op geen enkele manier dat tweede verweerster tekort zou zijn geschoten aan de verplichtingen die zij in dit verband op zich heeft genomen.

In het kader van de huidige procedure komt het nochtans aan hen toe om hun beweringen te staven en hier het nodige bewijs van bij te brengen (art. 870 Ger. W. en art. 1315 B.W.).

De vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster dient bijgevolg afgewezen te worden.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Wijst de vordering van eisers ten aanzien van eerste verweerster af als ongegrond.

Wijst de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 16 mei 2017