

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 22 maart 2021

Inzake:

De Heer A en Mevrouw B en beiden woonachtig te XXX, XXX

Eisers

Tegen:

De NV RO, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 000.000.000

Verweerster

Hebben ondergetekenden:

Meester C in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer E 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 F 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 eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 11 januari 2021 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

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

Gelet op het akkoord van beiden partijen tot schriftelijke behandeling, omwille van de corona-pandemie.

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

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 22 maart 2021 ;

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 pertinente feiten

1.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 22 januari 2020 bij verweerster een pakketreis boeken voor 2 personen met bestemming Chania - Griekenland hebben, voor de periode van 26 juli 2020 tot 6 augustus 2020

Deze reis omvat de vluchten heen en terug en het verblijf in hotel Euphoria Resort in formule "all-in" (alles inbegrepen), voor een totale prijs van 3.863,31 EUR

2.

Eisers stellen dat de reis niet is verlopen als naar behoren.

Op 29 juli 2020 wenden eisers zich tot de vertegenwoordiger van verweerster ter plaatse met een resem klachten. Eisers voeren ook uitgebreid email verkeer met de hoteluitbater, die een poging doet om hen alternatieven voor te stellen, maar dat mag niet baten. Midden in hun vakantie posten ze berichten op sociale media waarin ze uitgebreid hun negatieve wedervaren in het hotel beschrijven.

Deze klachten worden na terugkeer uitvoerig bevestigd per brief aan verweerster, waarin zij een correcte schadevergoeding vragen.

Verweerster betwist de klachten, waarna er briefwisseling plaatsvindt tussen de partijen, die evenmin tot een regeling leidt.

Eisers starten uiteindelijk huidige arbitrageprocedure op.

Volgens het vragenformulier, kunnen de klachten van eisers als volgt worden samengevat.

- Slechts één van de twee à la carte restaurants is geopend
- Eentonige en ondermaatse maaltijden
- Vitaminebar gesloten
- Slechte en onvoldoende schoonmaak kamers
- Lange wachtrijen restaurant
- Ongedierte op de kamer

2. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster

3.

De vordering van eisers strekt ertoe vanwege verweerster een schadevergoeding te bekomen van 1.228,44 EUR

3. Toepassing van de Reiswet

4.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) van toepassing is op het geschil.

Verweerster is als organisator opgetreden in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet.

Er is tussen eisers en verweerster een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen in de zin van artikel 2,3° van de Reiswet.

4. Beoordeling

5.

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de reisorganisator 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.

Op de reisorganisator rust als dusdanig een resultaatsverbintenis, waardoor hij aansprakelijk is van zodra er sprake is van non-conformiteit, dit wil zeggen van zodra de reis niet verloopt zoals die is overeengekomen.

Dat de reisorganisator onderworpen is aan een resultaatsverbintenis, betekent evenwel niet dat de reiziger niet het bewijs moet leveren van de feitelijke elementen waarop hij zich beroept om de aansprakelijkheid van de reisorganisator aan te tonen.

De aansprakelijkheid van de reisorganisator moet daarbij beoordeeld worden in het licht van de redelijke verwachtingen van die de reiziger mag hebben op grond van de pakketreisovereenkomst. Hoewel de notie van de “redelijke verwachting van de reiziger” van de oude Reiswet van 16 februari 1994 niet meer letterlijk in de Reiswet zijn opgenomen, blijft dit begrip impliciet gelden¹.

In geval van bewezen non-conformiteit, heeft de reiziger volgens artikel 49 van de Reiswet recht op een passende schadevergoeding voor alle schade die hij oploopt.

¹ B. Tilleman., “Niet-conformiteit van de pakketreis”, *Recht op reis. De nieuwe wetgeving pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen*, Brugge, Die Keure, 2018, p. 185

Ook die schade moet worden aangetoond, in rechtstreeks oorzakelijk verband met de non-conformiteit.

6.

Na grondig studie van het dossier, komt het arbitraal college tot de conclusie dat eisers er niet in slagen om hun klachten naar behoren te bewijzen.

Bepaalde klachten van eisers zijn bovendien van subjectieve aard (zoals bijvoorbeeld de kwaliteit van maaltijden en de hygiëne) en zijn dus klachten die louter afhangen van de persoonlijke beleving van elke reiziger, waardoor ze niet *per se* leiden tot de aansprakelijkheid van de reisorganisator en het toekennen van schadevergoeding.

Andere klachten hebben duidelijk te maken met de gevolgen van de pandemie (zoals het sluiten van een deel van de hotelinfrastructuur, minder poetsbeurten en de wachtrijen), zoals verweerster en bepaalde getuigen verklaren. De pandemie kan de normale dienstverlening in de war hebben gestuurd. Gelet op de ernst van de gezondheidssituatie (in die periode was de pandemie reeds een wereldwijd gekend en verspreid fenomeen en waren reizen maar mogelijk mits naleving van sanitaire maatregelen) en om de hotelgasten vooralsnog een veilig verblijf te verzekeren, dienden hoteluitbaters bepaalde sanitaire maatregelen te nemen, die mogelijks gevolgen hebben gehad op de normale werking van het hotel. Het nemen van deze voorzorgsmaatregelen kan de hoteluitbater, en dus verweerster, niet verweten worden.

De talrijke getuigenissen die verweerster in haar dossier neerlegt, onder andere van hotelgasten die zich op hetzelfde ogenblik in het hotel bevonden, lijken de beweringen van eisers over de kwaliteit van het hotel zelfs te weerleggen.

De vordering dient te worden afgewezen.

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 ontvankelijk doch ongegrond,

Aldus uitgesproken met unanimité van stemmen te Brussel op 22 maart 2021.