

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 18 MAART 2025

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 16 april 1992, **Mevrouw B**, Belg, geboren op 17 november 1993, handelend zowel voor zichzelf als voor hun minderjarige zoon, **de Heer C**, Belg, geboren op 24 mei 2023, allen samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting aanwezig

Tegen:

RO GmbH, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Verweerster, ter zitting 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 verbruikers;

De heer G, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer H, 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 I, handelend in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 6 januari 2025, 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 9 januari 2025 om te verschijnen op de zitting van 18 maart 2025 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 18 maart 2025 ;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE 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 3 juli 2024 boekten eisers bij verweerster een reis naar Tunesië (Sousse) die zou doorgaan van 8 september 2024 tot 17 september 2024.

Deze boeking omvatte de vluchten heen en terug van Brussel naar Monastir en het verblijf in hotel Occidental Sousse Marhaba, 4*, in een tweepersoonskamer met babybedje onder regime *all-inclusive*.

Eisers betaalden voor deze reis 1.995,72 euro.

3.

Eisers missen hun heenvlucht waardoor ze een dag later dan voorzien op hun vakantiebestemming toekomen op 9 september 2024. Daar blijkt dat het hotel niet op de hoogte werd gesteld van de gewijzigde aankomstdatum, er geen babybedje beschikbaar is en de airconditioning in de hotelkamer niet werkt.

Dit wordt op 13 september 2024 aan verweerster gecommuniceerd, die de klachten doorgeeft aan haar vertegenwoordiger ter plaatse.

4.

Na terugkeer van hun reis nemen eisers op 18 september 2024 opnieuw contact op met verweerster via e-mailbericht en melden volgende problemen :

- * Onverzorgd kinderbad met kapotte roosters en te koud water
- * Geen airco
- * Badkamer; vochtproblemen, plafond, lambrisering.
- * Kakkerlak in kamer

Zij vragen om een terugbetaling.

Op 24 oktober 2024 ontvangen zij een antwoord van verweerster. Deze betreurt dat eisers gedurende hun verblijf geen verder contact opnamen toen hun klachten niet behandeld werden.

Verweerster benadrukt dat zij hierdoor geenszins in de gelegenheid werd gesteld om een oplossing te vinden. Omdat eisers hun klacht niet tijdig conform de contractuele voorwaarden kenbaar hebben gemaakt weigert verweerster dan ook enige compensatie. Zij verwijst daarbij naar artikel 12 ANVR.

Verweerster biedt evenwel uit commerciële overweging een korting van 50 euro op een volgende reis.

Eisers gaan hier niet mee akkoord en richten zich tot de Geschillencommissie Reizen waarbij zij aandringen op toekenning van de door hen gevorderde compensatie.

B. DE RECHTSPLEGING

5.

Het Arbitraal College stelt vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen niet betwist.

Eisers hebben de hoedanigheid van reizigers.

Verweerster heeft de hoedanigheid van organisator.

C. DE VORDERINGEN

6.

In het geding-inleidend vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 399,15 euro.

Verweerster stelt dat de vordering tot schadevergoeding dient te worden afgewezen. Zij wijst er ook op dat de overeenkomst werd afgesloten met Dhr. A en niet met Mevrouw B.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

7.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser 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), en een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie heeft tussen partijen geen voorwerp van debat of betwisting uitgemaakt.

E. BEOORDELING

- Wat de ontvankelijkheid betreft

8.

Het vragenformulier bevat een ondertekende volmacht van de heer A dewelke Mevrouw B machtigt om namens hem een vordering te stellen en de procedure te voeren bij de

Geschillencommissie Reizen. De medereizigers werden vermeld op het vragenformulier. Het vragenformulier bevat de nodige handtekeningen.

Op de zitting van 18 maart 2025 waren zowel Dhr. A als Mevrouw B persoonlijk aanwezig teneinde hun vordering uiteen te zetten.

De Geschillencommissie Reizen is gezien het voorgaande van oordeel dat de vordering ontvankelijk voorkomt.

- **Wat de gegrondheid betreft**

(i) wettelijk kader

9.

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Artikel 34 van de Reiswet stipuleert dat de reiziger de organisator zonder onnodige vertraging in kennis moet stellen van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van de in een pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft geconstateerd.

Ingevolge artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

(ii) Non-conformiteiten

10.

Overeenkomstig artikel 8.4 BW en artikel 870 Ger. W. komt het in eerste instantie aan eisers toe om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook van de door hen geleden schade. Het is aldus de taak van eisende partijen om de nodige bewijsstukken aan het Arbitraal College voor te leggen, vooraleer deze de vordering van eiseres kan inwilligen en vervolgens de schade kan begroten. Van eisers wordt aldus verwacht dat zij ter plaatse een bewijskrachtige klacht formuleren, die, na de terugkeer, dient te worden bevestigd.

Verweerster stelt dat eisers de interne klachtenprocedure niet zouden hebben gevolgd, waardoor zij geenszins de gelegenheid heeft gekregen om de vermeende non-conformiteiten tijdig te verhelpen.

Meer specifiek hebben eisers pas op 13 september 2024 via e-mailbericht contact opgenomen met verweerster aangaande het niet bekend zijn van de gewijzigde aankomstdatum, het babybedje en de airco. Deze klachten werden de volgende dag na melding door verweerster naar het lokaal agentschap doorgestuurd, hetgeen ook blijkt uit bijlage 2 die verweerster heeft overgemaakt. Verweerster stelt dat zij de rest van de vakantie niets meer heeft vernomen van eisers, zodat zij ervan uitging dat de aangehaalde punten waren verholpen.

Op basis van de stukken stelt het Arbitraal College vast dat er geen discussie voorhanden is omtrent het gegeven dat eisers op de dag van het inchecken, zijnde 9 september 2024 de voorziene geboekte kamer hebben gekregen. Dienaangaande is er dus geen sprake van enige non-conformiteit. Het babybedje werd na verzoek hiertoe van eisers zo snel als mogelijk de volgende ochtend op de kamer gebracht door het personeel van het hotel.

Wat de airco betreft zouden volgens eisers herstellingswerken hebben plaatsgevonden, doch zonder resultaat. Verweerster verwijst op diens beurt naar diens bijlage 1 waaruit blijkt dat het hotel verklaart dat zij geen klachten hebben ontvangen aan de receptie omtrent een niet correct functionerende airco. Het Arbitraal College stelt vast dat in de stukken van eisers dienaangaande niets wordt

bijgebracht. In de hotelbeschrijving die door eisers in de stukken wordt bijgebracht staat ook niets vermeld over aanwezige airconditioning.

Daar waar verweester in diens betoog verwijst naar de verkeerde algemene voorwaarden (zijnde artikel 12 ANVR zoals toepasselijk in Nederland), stelt de Geschillencommissie Reizen echter wel vast dat eisers naar behoren in kennis werden gesteld van de correcte toepasselijke contractuele voorwaarden, gezien deze deel uitmaken van hun stukkenbundel. Dit vormt ook geen punt van discussie tussen partijen.

Op basis van artikel 12.1. van de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten dienen eisers zo snel mogelijk tijdens hun verblijf verweester op de hoogte te brengen van de eventuele non-conformiteiten teneinde deze de mogelijkheid te bieden hieraan tegemoet te komen.

Eisers stellen dat zij dit wel degelijk gedaan hebben en verwijzen hiertoe naar hun e-mailbericht d.d. 13.09.2024.

Het Arbitraal College stelt vast dat eisers op de vijfde dag van hun verblijf verweester effectief hebben gecontacteerd via e-mailbericht d.d. 13.09.2024, weliswaar slechts m.b.t. een gedeelte van de vermeende non-conformiteiten, zijnde de niet functionerende airco.

Verweester heeft op basis van de stukken wel degelijk gevolg gegeven aan de opmerkingen van eisers, gezien zij het bericht van eisers daags nadien reeds heeft doorgegeven aan het lokaal agentschap met oog op passend gevolg. Eisers erkennen dat er werd overgegaan tot herstelwerken aan de airco in de hotelkamer.

Gezien verweester nadien niets meer mocht vernemen van eisers ging zij ervan uit dat de problematiek was opgelost en het verblijf correct is verlopen.

11.

Pas op 18 september 2024 na afloop van de reis maken eisers via e-mailbericht gericht aan verweester melding van diverse aanvullende klachten waaronder:

- *de aanhoudende disfunctie van de airco niettegenstaande diverse herstpogingen*
- *het onveilige en onaangepaste kinderbad*
- *Vochtproblemen en defecte lambrisering op hotelkamer*
- *Kakkerlak in de hotelkamer*

Op basis van de 'bijlage 1' bij het verweerschrift van verweester blijkt dat voormelde aanvullende problematiek - *tijdens het verblijf* - niet werd gemeld bij de receptie van het hotel. Ook het lokaal agentschap werd niet op de hoogte gesteld, minstens blijkt dit niet uit de stukken. Verweester werd evenmin gecontacteerd door eisende partijen en werd aldus niet op de hoogte gebracht tijdens het verblijf van de vermeende aanvullende klachten.

12.

Waar de afwezigheid van een klacht ter plaatse volgens de vaste rechtspraak van de Geschillencommissie geen aanleiding geeft tot de sanctie van de niet-ontvankelijkheidsverklaring

wordt dit wel beoordeeld in het licht van het hoger genoemde bewijslastvraagstuk en het leerstuk van de schadebeperkingsplicht in hoofde van eisende partijen.

Op basis van het relaas van eisers kan het Arbitraal College alleen maar vaststellen dat eisers de door hen geboekte en beleefde reis als onaangenaam hebben ervaren. Niettegenstaande het Arbitraal College dit gegeven niet wenst te minimaliseren, dient zij wel vast te stellen dat geen van de aantijgingen gepaard gaat met concrete bewijsstukken.

Er zijn in eerste instantie geen sporen terug te vinden van de klachten die eisers ter plaatse zouden hebben ingediend, teneinde het plaatselijke hotelmanagement dan wel verweerster middels communicatie met het plaatselijk agentschap, de opportuniteit te bieden om eisers verder te helpen en schadebeperkend op te treden. Dit wordt bovendien ook manifest ontkend door het hotelmanagement gezien de inhoud van de *'bijlage 1'* uitgaande van verweerster.

Eisers leggen bovendien ook geen concrete bewijsstukken voor dewelke de beweerde non-conformiteiten enigszins onderbouwen.

Na kennisname van de stukken van het dossier, de inhoudelijke standpunten van partijen en na de partijen ter zitting te hebben gehoord, is het Arbitraal College derhalve van oordeel dat er in de onderhavige zaak en op grond van de elementen die haar door partijen ter beoordeling zijn voorgelegd geen voldoende elementen voorhanden zijn of grond bestaat om de vordering zoals door eisers ingesteld in dit verband toe te kennen.

De schriftelijke klacht en navolgende communicatie met verweerster na afreis volstaat niet om het bewijs te leveren van de beweringen van eisende partijen.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk, doch ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimiteit te Brussel, op 18 maart 2025