

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**Zitting van 20 oktober 2016**

**Inzake:**

De heer A en mevrouw B, woonachtig te XXX.

Eisers,

Ter zitting aanwezig.

**Tegen:**

De RO, handel drijvende onder de handelsbenaming "XXX", met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, met licentienummer XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C (Customer Service Team).

**hebben ondergetekenden:**

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

Mevr. XXX, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevr. XXX, 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 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 5 augustus 2016 - 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, de conclusies van verweester alsook de door partijen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 20 oktober 2016;

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 verweester een pakketreis hebben geboekt naar Zakynthos (Griekenland), in de periode van 17 tot 28 juli 2016.

De boeking bij verweester omvatte de vluchten heen en terug, een verblijf van 11 nachten ter plaatse in het Hotel A met ontbijt en transfers van en naar de luchthaven in Griekenland.

De prijs van de reis bedroeg 1.161,19 €, na aftrek van verschillende kortingen.

#### **2.**

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

Zij verwoorden hun klachten in detail in het klachtenformulier alsook in hun brief die zich in het dossier bevindt (p. 14-15).

Hun klachten kunnen als volgt worden samengevat:

- De bustransfer zou halverwege gestopt zijn waardoor eisers zouden moeten wachten hebben en vervolgens op een kleinere bus zouden zijn gezet;
- Bij aankomst in het hotel zou aan eisers gemeld zijn dat de kamers nog niet klaar waren en zouden zij enkele uren hebben moeten wachten;
- De kamer die aan eisers werd toegewezen zou naast een beerput zijn gelegen;
- De kamer die aan eisers werd toegewezen zou verduft hebben geroken, de bepleistering zou van het plafond vallen, de schakelaars zouden niet goed in de muur bevestigd en/of niet goed afgedekt zijn, de kasten en laden zouden niet goed opengaan en de lampen zouden niet behoorlijk hebben gewerkt;
- De vertegenwoordiger van verweerster ter plaatse zou eisers gezegd hebben dat zij zelf maar een oplossing moesten vinden;
- Er zou luide muziek gespeeld worden rond de kamer van eisers, tot 3 uur 's nachts en de ventilators zouden eveneens voor geluidsoverlast gezorgd hebben;
- Er zou geen warm water beschikbaar zijn geweest in de kamer en het water zou hebben gestonken;
- Eisers zouden pas na 6 dagen een propere handdoek hebben gekregen;
- Aan de achterkant van de kamer, buiten, zou er ongedierte rondlopen;

Eisers stellen dat zij ter plaatse klacht hebben ingediend, maar brengen hier geen bewijzen van bij.

Ter zitting stellen zij dat zij aan de vertegenwoordiger van verweerster ter plaatse de overplaatsing naar een ander hotel zouden hebben gevraagd, wat gelet op het hoogseizoen niet mogelijk zou zijn geweest.

### 3.

Na afloop van hun reis hebben eisers een schriftelijke klacht hebben ingediend bij verweerster (p. 14-15 dossier).

Hierop is correspondentie tot stand gekomen tussen partijen.

Verweerster heeft uiteindelijk een reischeque van 116,- € aangeboden als commerciële geste, gelijk aan 10% van de reissom (p. 53 dossier).

Eisers hebben deze reischeque niet aanvaard.

### 4.

Kort na hun terugkeer hebben eisers de zaak aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

In het vragenformulier vorderen zij een bedrag van 1.161,19 €, wat gelijk staat aan het geheel van de reissom die zij betaald hebben.

2. Kwalificatie van de contractuele relatie

5.

Uit de stukken van het dossier voorgelegd aan het arbitraal college en in het bijzonder de reisbevestiging van 10 februari 2016 (p. 20-22 dossier), 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

6.

In het kader van het contract tot reisorganisatie tussen partijen, had verweerster zich onder meer verbonden tot het verschaffen van een verblijf van 11 dagen (van 17 tot 28 juli 2016) in Hotel A, op Zakyntos (Griekenland).

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.

Na kennisname van de klachten en de stukken van eisers en na het horen van de uiteenzetting ter zitting van eisers, is het arbitraal college de mening toegedaan dat

er zich inderdaad een probleem stelde met de kwaliteit van de studio die aan eisers werd toegewezen en het aangrenzende terras.

Uit het fotodossier dat eisers bijbrengen blijkt meer bepaald dat eisers de kwaliteit van de studio terecht als ondermaats konden beschouwen (bijvoorbeeld: schakelaars die niet goed in de muur bevestigd en niet goed afgedekt zijn, ongedierte aan het terras, kamer gelegen aan uitgang ventilatie en beerput,...).

Het arbitraal college kan eisers in hun standpunt volgen dat hun reis niet is verlopen volgens de redelijke verwachtingen die zij op grond van het contract tot reisorganisatie konden hebben.

Het arbitraal college is daarbij van mening dat er weliswaar, zoals verweerster inroept, rekening kan worden gehouden met de beschrijving van het hotel als "eenvoudig" alsook met de relatief beperkte prijs van de reis om de redelijke verwachtingen van de reizigers te beoordelen, maar meent tegelijkertijd deze elementen de reisorganisator niet ontslaan van haar verplichting om "mooie" en "verzorgde studio's" te voorzien zoals vooropgesteld in de reisbeschrijving (p. 33 dossier).

Uit de klachten en de stukken van eisers en meer bepaald het fotodossier blijkt dat verweerster haar verplichtingen op dit vlak niet is nagekomen.

Voor het overige is een deel van de klachten van eisers daarentegen subjectief van aard (bijvoorbeeld: geluidsoverlast), kunnen deze klachten in de gegeven omstandigheden geen aanleiding geven tot een vergoeding (bijvoorbeeld: stoppen van de bus en overstappen op een kleinere bus) of zijn de klachten niet bewezen (bijvoorbeeld: klachten met betrekking tot de infrastructuur van het hotel zelf).

Eisers hebben tenslotte daadwerkelijk kunnen genieten van de overige infrastructuur van het hotel en hebben geen klachten hebben met betrekking tot de overige reisdiensten, zoals de vluchten.

In die omstandigheden beschouwt het arbitraal college de vordering van eisers tot terugbetaling van de volledige reissom als overdreven.

Na rijp beraad kent het arbitraal college een bedrag van 350,- € toe aan eisers.

## 8.

Het arbitraal college komt dan ook tot het besluit dat de vordering van eisers als ontvankelijk en deels gegrond is, ten belope van een bedrag van 350,- €.

**OM DEZE REDENEN**

**HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eiser ontvankelijk en deels gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van het bedrag van 350,- € aan eisers;

Wijst de vordering van eiser voor het overige af;

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 20 oktober 2016