

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**Zitting van 12 juni 2018**

**Inzake:**

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

Eisers

Ter zitting vertegenwoordigd door hun dochter C, XXX, XXX, overeenkomstig de volmacht van eisers van 7 juni 2018.

**Tegen:**

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

Verweerster

Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.

**Hebben ondergetekenden:**

De Heer XXX, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het arbitraal college.

Mevrouw XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers.

De Heer XXX in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers.

Mevrouw XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector.

De Heer Koen 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 Mevrouw 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 12 april 2018 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 12 juni 2018;

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 verweerster een fietsvakantie hebben geboekt naar Oostenrijk van 23 tot 30 juli 2017.

De boeking omvatte onder meer het verblijf in diverse hotels en het transport per autocar. Eisers dienden zelf hun eigen fietsen te voorzien.

De prijs van deze reis bedroeg 1.878,- €.

#### **2.**

Op 24 juli 2017 zijn eisers aangekomen in de Oostenrijkse stad LINZ, waar zij hun fietsen hebben gestald in de fietsenstalling van de parkeergarage van het Hotel XXX.

Op 25 juli 2017 hebben eisers vervolgens vastgesteld dat hun fietsen gestolen waren.

Diezelfde dag hebben zij aangifte van deze diefstal gedaan bij de lokale politie en hebben zij verweerster van de diefstal in kennis gesteld.

Hierop werden de nodige stappen ondernomen om alternatieve fietsen te huren zodat eisers hun fietsreis konden verder zetten. Verweerster heeft de kosten hiervoor op zich genomen.

#### **3.**

Op 2 augustus 2017, daags na hun terugkeer, hebben eisers verweerster aangeschreven en haar aansprakelijk gesteld voor de diefstal van hun fietsen.

Meer bepaald meenden zij dat (i) zij er redelijkerwijze op moesten kunnen rekenen dat de stallingplaatsen waar de fietsen 's nachts geplaatst werden veilig waren en hun fietsen niet gestolen konden worden en (ii) verweerster hen er niet van op de hoogte had gebracht dat zij zelf verantwoordelijk waren voor het stallen van hun fietsen.

Eisers maakten hierbij kenbaar dat zij gepast vergoed wensten te worden, door verweerster, voor het *“niet voorzien van een veilige stalplaats voor onze fietsen en de diefstal van onze fietsen”* en toonden zij zich bereid om dit te bespreken om tot een *“aanvaardbare oplossing”* te komen.

Op 7 augustus 2017 heeft verweerster gemeld dat zij de diefstal ten zeerste betreunde maar dat zij hier niet aansprakelijk voor kon worden gehouden.

Meer bepaald meende zij dat (i) in de informatiebrochure duidelijk wordt gemeld dat zij niet aansprakelijk gesteld kan worden voor de diefstal van fietsen, (ii) de overeenkomst niet vermeldt dat zij instaat voor de stalling van de fietsen gedurende de fietsvakantie, (iii) zij als reisorganisator niet zomaar aansprakelijk gesteld kan worden voor alle schade die reizigers oplopen en er een fout of onzorgvuldigheid in haar hoofde dienst aangetoond te worden, wat hier niet het geval is, (iv) zij alle gepaste maatregelen heeft getroffen, binnen de limieten van het redelijke, door te zorgen voor een overdekte stalling in een nabij gelegen beveiligde parkeergarage, (v) de reizigers er op attent werden gemaakt dat de fietsen afgesloten dienden te worden met een slot, (vi) er op de beelden van het hotel nergens beelden te zien zijn van de diefstal en (vii) zij alle nodige voorzorgsmaatregelen genomen had, zodat zij haar aansprakelijkheid diende af te wijzen.

Hierop is een uitvoerige correspondentie tussen partijen tot stand gekomen, waarbij eisers hun standpunt verder uitwerkten en verduidelijkten.

Verweerster heeft haar aansprakelijkheid verder betwist, maar heeft op 19 oktober 2017 een tegemoetkoming aangeboden van 500,- €, in de vorm van een waardebon.

#### 4.

Eisers hebben deze tegemoetkoming niet aanvaard en hebben hun zaak aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

In hun klachtenformulier vorderen zij een bedrag van 1.231,- €, bestaande uit enerzijds een bedrag van 1.200,- € als *“waarde van de twee fietsen samen op de 2<sup>de</sup> handsmarkt”* en anderzijds een bedrag van 31,- € voor *“4 aangetekende zendingen met ontvangstbewijs”*.

In hun conclusies vorderen zij een bedrag van 1.200,- € voor hun fietsen en 75,- € voor het klachtengeld.

## 2. Kwalificatie van de contractuele relatie

### 5.

Uit de stukken van het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College 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 haar en eisers.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

## 3. De beoordeling

### 6.

In hun conclusies voor de Geschillencommissie Reizen vorderen eisers allereerst dat de conclusies van verweerster van 16 mei 2018 uit de debatten geweerd zouden worden, wegens neergelegd en overgemaakt buiten de daarvoor in het kader van de huidige procedure voorziene termijnen.

Het Geschillenreglement van de Geschillencommissie Reizen bevat geen uitdrukkelijke sanctie voor de situatie waarin een partij haar antwoord of eventuele conclusies buiten de daartoe voorziene termijnen zou neerleggen en/of overmaken aan de andere partij.

Dit belet evenwel niet dat het Arbitraal College kan beslissen om laattijdig neergelegde en/of overgemaakte antwoorden of conclusies uit de debatten te weren, in het bijzonder indien de laattijdigheid van de ene partij een schending van de rechten van de verdediging van de andere partij zou uitmaken of een belemmering van de procedure zou inhouden.

In onderhavige zaak heeft verweerster haar conclusies inderdaad buiten de daarvoor voorziene termijn neergelegd en overgemaakt.

Deze conclusies vermelden evenwel uitdrukkelijk dat verweerster gelet hierop zou afzien van latere antwoordconclusies.

De conclusies bevatten daarenboven enkel argumenten die verweerster reeds vóór de procedure had doen gelden en waarmee eisers al rekening hadden kunnen houden.

In deze omstandigheden oordeelt het Arbitraal College dat er geen aanleiding bestaat om de conclusies van eisers uit de debatten te weren.

7.

Uit het dossier voorgelegd aan het Arbitraal College kan worden afgeleid dat eisers bij verweerster een fietsvakantie hebben geboekt naar Oostenrijk van 23 tot 30 juli 2017, voor een bedrag van 1.878,- €, en de boeking onder meer het verblijf in diverse hotels en het transport per autocar omvatte, waarbij eisers zelf hun eigen fietsen dienden te voorzien.

In het kader van de huidige procedure menen eisers dat verweerster in haar hoedanigheid van reisorganisator aansprakelijk is voor de diefstal van hun fietsen die zich op 24 juli 2017, tijdens de uitvoering van de reis, heeft voorgedaan.

Zij menen dat verweerster tekortgeschoten is aan haar verplichting om in te staan 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).

Meer bepaald zijn eisers van oordeel dat zij *“redelijkerwijze van verweerster konden verwachten dat deze gelet op de aard van de aangeboden reizen, i.e. fietsvakanties waarbij de eigen fiets dient gebruikt en dus ook 's nachts gestald dient te worden, zou voorzien in een veilige stalplaats voor de fietsen van haar reizigers”*, dat deze verwachtingen niet *“onredelijk”* waren en dat verweerster een resultaatsverbintenis had om aan deze verwachtingen te voldoen, bij gebreke waaraan haar aansprakelijkheid betrokken zou zijn.

Eisers zijn van oordeel dat verweerster tekortgeschoten is aan deze resultaatsverbintenis, doordat deze laatste voor de stalling van de fietsen in de nacht van 24 op 25 juli 2017 een plaats had aangegeven in een parkeergarage die publiekelijk toegankelijk en 24 uur op 24 uur doorlopend geopend was, en dit zonder hen hier specifiek en uitdrukkelijk van op de hoogte te brengen.

Bijgevolg menen eisers dat verweerster aansprakelijk is voor alle schade die zij als reizigers opgelopen hebben wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van haar verplichtingen (art. 18, lid 1 Reiscontractenwet).

In dit kader vorderen zij een bedrag van 1.200,- € voor de tweedehandswaarde van hun fietsen.

8.

Het Arbitraal College volgt het standpunt van eisers niet en is van oordeel dat de aansprakelijkheid van verweerster niet betrokken is, op grond van de volgende vaststellingen.

Het Arbitraal College kan uit het dossier dat werd voorgelegd niet afleiden dat verweerster zich verbonden zou hebben tot het verschaffen van stallingplaatsen voor de eigen fietsen van de deelnemers aan de fietsreis.

Dit blijkt noch uit de brochure, noch uit andere reisdocumenten, noch uit de bestelbon.

Verweerster heeft zich evenmin verbonden tot het verschaffen van “veilige stallingplaatsen” voor de fietsen van de reizigers.

De brochure waarin de reis werd aangeboden bevat daarenboven een pagina met “Nuttige Informatie”, waarin uitdrukkelijk staat aangegeven dat verweerster niet aansprakelijk gesteld kan worden voor diefstallen van fietsen en waarin zij de reizigers aanraadt om een diefstalverzekering voor hun fietsen af te sluiten.

De bestelbon die aanleiding heeft gegeven tot de reservatie van de reis van eisers (en die deel uitmaakt van het dossier van beide partijen), bevat een uitdrukkelijke verwijzing naar deze brochure, met de bevestiging van de ontvangst en de aanvaarding ervan (met inbegrip van de voorwaarden daarin vermeld) door eisers. Eisers bevestigen in hun conclusies voor de Geschillencommissie Reizen dat zij deze bestelbon ontvangen hebben. In hun stukkenbundel brengen zij zelf ook uittreksels uit deze brochure bij. De brochure maakt bijgevolg deel uit van het contract tot reisorganisatie (*cfr.* art. 10, § 3 Reiscontractenwet).

De reizigers worden bijgevolg geacht geïnformeerd te zijn omtrent het gegeven dat verweerster zich niet aansprakelijk achtte in geval van diefstal van hun fietsen.

Hieruit volgt dat eisers niet zonder meer, met recht en rede, de verwachting konden koesteren dat verweerster, in het kader van het contract tot reisorganisatie, zou instaan voor de “veilige stalling” van hun fietsen, onder haar verantwoordelijkheid, en aansprakelijk gehouden zou kunnen worden in geval van diefstal.

Daarnaast is het Arbitraal College van oordeel dat het dossier niet voldoende elementen bevat die er op wijzen dat er effectief sprake zou zijn van een tekortkoming in hoofde van verweerster, op grond waarvan haar aansprakelijkheid conform artikel 17 van de Reiscontractenwet betrokken zou zijn.

Zo zijn er geen aanwijzingen voorhanden die aantonen of doen vermoeden dat de fietsenstalling van de parkeergarage van het Hotel XXX in LINZ, waar de reizigers hun fietsen konden stallen gedurende de nacht van 24 op 25 juli 2017, beschouwd zou moeten worden als een “onveilige” plaats en eisers in het kader van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijze konden verwachten dat verweerster deze plaats niet zou hebben aangegeven. Het feit dat deze parkeergarage publiek toegankelijk is doet hieraan geen afbreuk.

Het loutere feit dat er op deze plaats een fietsendiefstal heeft kunnen plaatsvinden, impliceert niet automatisch dat er sprake is van een tekortkoming in hoofde van verweerster die tot haar aansprakelijkheid op grond van artikel 17 van de Reiscontractenwet zou leiden.

Tenslotte dient opgemerkt te worden dat een diefstal een strafrechtelijk beteugelde daad is, die toe te schrijven is aan een derde die vreemd is aan de prestaties die in het contract tot reisorganisatie zijn vervat. Er zijn geen aanwijzingen voorhanden dat verweerster de diefstal had kunnen voorzien of had kunnen vermijden.

Op grond van artikel 18, § 2, 2° Reiscontractenwet is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor dergelijke gebeurtenissen uitgesloten.

Op basis van deze vaststellingen komt het Arbitraal College tot de conclusie dat verweerster niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de diefstal van de fietsen van eisers.

Hun vordering 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 eisers,

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

Aldus uitgesproken te Brussel met unanimititeit op 12 juni 2018