

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 5 september 2024

Inzake:

De heer **A**, Belg, geboren op 16 september 1954, en Mevrouw **B**, Belg, geboren op 3 december 1955, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, de heer A is ter zitting aanwezig

Tegen:

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

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr C, Quality Team Supervisor

Hebben ondergetekenden:

Meester D, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

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

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

Mevrouw G, in haar 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 9 juli 2024 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 16 juli 2024 om te verschijnen op de zitting van 5 september 2024;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
- het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 5 september 2024;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Op 17 november 2023 boeken eisers bij verweerster een pakketreis met bestemming Zakynthos (Griekenland) voor 2 personen voor de periode van 11 juni 2024 tot 25 juni 2024.

De boeking omvat de heen- en terugvlucht Brussel - Zakynthos, het verblijf in Hotel Marelen, 4* in een dubbele kamer, formule half pension.

De totale prijs van deze reis bedraagt 3.136,20 euro.

2.

Ter plaatse blijkt het hotel, althans volgens eisers, te dicht gelegen bij de luchthaven. Eisers klagen na terugkeer dan ook over het feit dat zij niet van een rustige vakantie konden genieten.

Op 27 juni 2024 leggen ze een klacht neer via Test-Aankoop, en ontvangen op 5 juli 2024 een antwoord van verweerster.

3.

Op 9 juli 2024 dienen eisers een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen.

Op het vragenformulier vatten zij hun klachten als volgt samen :

“nergens is er sprake voor overvliegende voorbijrazende startende en landende vliegtuigen over/naast het hotel, omgeving van het hotel, terwijl de runway voor deze vliegtuigen op 100 meter van het hotel ligt. Had RO dit gewoon vermeld bij de booking hadden we NOOIT DIT HOTEL GEBOEKT. Temeer omdat het hier gaat over 100 tal landende/opstijgende vliegtuigen, vanop een van de drukste Griekse luchthavens. Hadden ze gewoon vermeld was er geen vuiltje aan de lucht. Maar het tegendeel is war, nu leggen ze de verantwoordelijkheid bij de reiziger, de wereld op zijn kop, belachelijk.”

B. DE RECHTSPLEGING

4.

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

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

C. DE VORDERINGEN

5.

Met het vragenformulier d.d. 09.07.2024 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 1.254,48 euro, nl.

Voor 4 sterren hotel

-25% daglawaaï

-40% nachtlawaaï

Verweerster vraagt de vordering ontvankelijk doch ongegrond te verklaren.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

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), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

a. Aansprakelijkheid

i. Wettelijk kader

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.

Specifiek met betrekking tot artikel 33 Reiswet oordeelde de Geschillencommissie Reizen reeds dat op de organisator een resultaatsverbintenis rust, 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. Het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis wordt een non-conformiteit genoemd.

Krachtens artikel 36 van de Reiswet heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

Krachtens artikel 48 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. Krachtens artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger ook recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

ii. Non-conformiteiten

Eisers weerhouden dag- en nachtlawaai tijdens hun hotelverblijf in Zakynthos als een non-conformiteit in de zin van artikel 33 van de Reiswet. Zij stellen hierover niet te zijn ingelicht voorafgaandelijk aan het sluiten van hun pakketreisovereenkomst. De Geschillencommissie volgt het standpunt van eisers niet.

Vooreerst merkt de Geschillencommissie op dat de nabijheid van de luchthaven wel vermeld werd in de precontractuele documenten tussen partijen ("*... op 4 km van de luchthaven (...)*"). Er kan verwacht worden dat de reiziger inschat dat de afstand via de openbare weg naar het luchthavengebouw langer is, terwijl de vogelvluchtafstand voor geluidshinder van de runway korter kan zijn.

De Geschillencommissie overloopt de ingeroepen non-conformiteiten.

- Er wordt door eisers een vergoeding van 40% gevraagd voor het lawaai tijdens nachtvluchten, maar eisers vermelden – in het uitgebreide logboek – op geen enkele manier een vlucht die zou hebben plaatsgevonden tussen 23:00 en 06:00 uur. Er kan dus bezwaarlijk een klacht weerhouden worden voor geluidsoverlast voor het nachtlawaai.
- Verder wordt er door eisers een vergoeding gevraagd van 25% voor daglawaai. Nog los van het feit of dit daglawaai als non-conformiteit, hetgeen op basis van de precontractuele documenten betwist wordt, dient weerhouden te worden, stelt art. 17.2 van de Algemene Voorwaarden dat klachten "*(...) tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst (...) zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier*" worden gemeld aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht (artikel 17.2 Algemeen Reglement). Op deze manier kan de reisorganisator de schade ingevolge de non-conformiteit (indien bewezen) trachten te beperken. Dit werd door eisers niet gedaan. Pas na terugkomst werd een dossier overgemaakt met klachten. Dit wordt door eisers ook niet betwist. Bijgevolg is verweerster ook niet in de mogelijkheid gesteld om de non-conformiteit tijdens de uitvoering van de pakketreis te verhelpen (artikel 35 Reiswet).

De Geschillencommissie wijst om bovenvermelde redenen de vordering tot schadevergoeding van eisers af als ongegrond.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers tegen verweerster.

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

Aldus uitgesproken op unanimititeit te BRUSSEL op 5 september 2024.