

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 12 september 2019

Inzake

Dhr en Mvr A - B , XXX, XXX;

Eisers,

Dhr en Mvr A - B ter zitting persoonlijk aanwezig.

Tegen:

RO, met zetel XXX, XXX

Lic. Ondernemingsnr.: XXX.XXX.XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Dhr. C

hebben ondergetekenden:

Dhr. D, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
Mvr. E, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Dhr. F, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Mvr. G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
Dhr. H, 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 Mvr. I, Secretaris Generaal, in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
Gezien het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 03.07.2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
Gezien het proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;
Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 12.09.2019;
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 12.09.2019;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers op 13/06/2018 voor 4 p. een reis boekten naar Egypte, Hurghada, van 08/08/2018 tot 22/08/2018, met verblijf in hotel Stella di Mare Beach, 5*, vluchten BRU-HRG en HRG-BRU, all incl., reis georganiseerd door RO, voor de totale prijs van 2.612,00€.

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1 van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

De partijen hebben hun akkoord m.b.t. de arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eisers boekten op 13/06/2018 voor 4 p. een reis naar Egypte, Hurghada, van 08/08/2018 tot 22/08/2018, met verblijf in hotel Stella di Mare Beach, 5*, vluchten BRU-HRG en HRG-BRU, all incl., reis georganiseerd door RO, voor de totale prijs van 2.612,00€.

Eiseres geeft te kennen dat zij niet tevreden was over de late aankomst en inkwartiering in het hotel, hotelkamers die helemaal geen 5* waard zouden zijn en onbekwaam hotelpersoneel. Verder zou eiseres de mogelijkheid tot baden met een burkini in het zwembad ontzegd zijn omdat baden met burkini in hotel Stella di Mare Beach niet toegelaten was. Volgens eiseres waren de hotelgasten echter noch door het hotel, noch door RO over dit verbod vooraf geïnformeerd. Enkel op een bordje bij het zwembad stond aangegeven dat er niet in katoenen kledij mocht gezwommen worden. Eisers werden gewezen op de mogelijkheid om te verhuizen naar het naburig hotel Stella di Mare Garden waar baden in burkini wel toegelaten was. Na enkele dagen besloten eisers te verhuizen naar een ander hotel. Bij deze verhuis betaalden eisers 113,69€ transferkosten.

Na thuiskomst stuurde eiseres naar RO een e-mail met een uitvoerige schriftelijke klacht. RO laat op 16/10/2018 weten niet tot enige vergoeding te kunnen overgaan. Eisers stellen hiertegenover dat de reisorganisator hen belangrijke inlichtingen over het hotel had moeten doorgeven.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 03/07/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, formuleren eisers enkel volgende klacht:

"na klacht aan de receptie van het hotel wegens het feit dat ik niet met mijn burkini mocht zwemmen, werd er ons verteld dat RO hiervan op de hoogte was. Nergens in het hotel zien we dat de burkini verboden is. We zien wel op het reglementenbord aan het zwembad dat we niet met kleren van katoen mochten zwemmen. Wat bij mij niet het geval was. Mijn burkini is van dezelfde stof gemaakt als die van een gewoon zwempak."

Eisers stellen dat hun reis een nachtmerrie werd en vorderen terugbetaling van de volledige reissom van 2.612,00€ met bovendien 1.000,00€ schadevergoeding.

II. Beoordeling:

Eisers boekten op 13/06/2018 voor 4 p. een reis naar Egypte, Hurghada, van 08/08/2018 tot 22/08/2018, met verblijf in hotel Stella di Mare Beach, 5*, vluchten BRU-HRG en HRG-BRU, all incl., reis georganiseerd door RO, voor de totale prijs van 2.612,00€.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 03/07/2019, werd de Geschillencommissie Reizen gevat binnen het jaar na de datum die in het contract is bepaald voor het einde van de prestatie die aanleiding heeft gegeven tot het geschil. (art 30 reiscontractenwet)

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 03/07/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderen eisers uiteindelijk enkel terugbetaling van de volledige reissom van 2.612,00€ met bovendien 1.000,00€ schadevergoeding omdat eiseres in hotel Stella di Mare Beach niet met een burkini mocht zwemmen terwijl nergens in het hotel te zien was dat de burkini er verboden is en enkel op een reglementenbord aan het zwembad aangegeven staat dat niet met kleren van katoen in het zwembad mag gezwommen worden... wat bij eiseres niet het geval was vermits haar burkini van dezelfde badstof gemaakt is als een gewoon zwempak."

Artikelen 17 en 18 van de reiscontractenwet van 16.2.1994: *De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie 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*

Niemand kan of zal betwisten dat een hotelier-dienstverlener zeker het recht heeft om bij verblijf in het hotel en bij gebruik van de hotelinfrastructuur de veiligheid en orde te verzekeren door passende huisreglementen en voorschriften. Die huisreglementen kunnen verschillen van hotel tot hotel en kunnen variëren van toegangsverbod voor niet-begeleide kinderen naar kledij voorschriften, bepaalde openingsuren, verbod van drank in glazen en of eetwaren in en rond een zwembad, verbod van baden-zwemmen met volledige kledij in zwembad.... Geen enkele reiziger-hotelgast kan ernstig voorhouden dat hij er zich redelijkerwijs op geen enkele manier moet aan verwachten dat in hotels en bij hotelinfrastructuur dergelijke passende reglementen van inwendige orde en veiligheid worden toegepast.

Helemaal anders is de vraag of een reiziger-hotelgast er zich redelijkerwijs moet aan verwachten dat haar in een 5* hotel in Egypte totaal onaangekondigd de toegang tot het zwembad zal ontzegd worden omdat zij een burkini draagt, d.w.z. een in haar ogen gewoon damesbadpak. In deze moet worden vastgesteld dat eiseres de toegang tot het zwembad ontzegd werd alhoewel nergens blijkt dat zij in het zwembad een door een passend huisreglement duidelijk verboden (bad)kledij droeg. Dit wijst duidelijk op een uitvoering van het contract die niet overeenkomt met de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mocht hebben en op een gebrekkige uitvoering van de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door de reisorganisator zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten.

Nergens wordt aangetoond dat de tekortkomingen in de uitvoering van het contract in deze toe te schrijven zijn aan de reizigers zelf. Er kan enkel vastgesteld worden dat door de reisorganisator of zijn dienstverlener(s) met het hierboven omschreven zwemverbod niet de goede uitvoering van het contract en de uit het contract voortvloeiende verplichtingen werd verzekerd overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben. Dienvolgens is de reisorganisator aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen.

Wie schadevergoeding eist moet (art. 1382 BW) cumulatief bewijs leveren van fout, schade en causaal verband tussen fout en schade. Met bovenstaande is duidelijk voldoende de fout of tekortkoming in hoofde van verweerster RO aangetoond.

Blijft vervolgens de vraag naar de schade van eisers. Er kan niet ernstig in twijfel worden getrokken dat eisers door het zwemverbod en door alle ongemakken en frustraties dien te gevolge schade, beperking van hun reisgenot, hebben geleden.

Rekening houdend met alle omstandigheden zoals gekend uit het dossier, de aard en de omvang en de duur van de door eisers geleden schade kan alle door eisers geleden en bewezen schade ex aequo et bono bepaald worden op 200,00 €.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals gericht tegen de reisorganisator RO gegrond is voor een bedrag van 200,00 € schadevergoeding.

OM DEZE REDENEN
het arbitraal college

Wijzende op tegenspraak;

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering zoals gesteld tegen RO toelaatbaar en gegrond voor een bedrag van 200,00€ schadevergoeding.

Veroordeelt verweerster RO tot betaling aan eisers van 200,00€ schadevergoeding.

Wijst al het door eisers meer gevorderde af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 12/09/2019.

itgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 12/09/2019.