

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 2 mei 2024

Inzake:

De heer **A**, Belg, geboren op 26 januari 1960, en Mevrouw **B**, Belg, geboren op 21 februari 1969, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, loco Meester D, kantoorhoudende te XXX, XXX.

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 Meester E, loco Meester F, kantoorhoudende te XXX, XXX.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 8 maart 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 14 maart 2024 om te verschijnen op de zitting van 2 mei 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 2 mei 2024;

Hebben ondergetekend:

Meester G in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer I in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

bijgestaan door mevrouw J in haar hoedanigheid van griffier;

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 4 februari 2023 boeken eisers bij verweerster een pakketreis met bestemming Tignes (Frankrijk) voor 2 personen voor de periode van 19 tot 26 maart 2023.

De boeking omvat een verblijf in het Resort Tignes in een superior kamer met balkon formule all-in, alsook de skipas en de huur van de ski's in dezelfde periode.

De totale prijs van deze reis bedraagt 5.300,00 euro.

3.

Bij aankomst in het hotel zijn eisers van oordeel dat noch het hotel, noch de aangeboden diensten voldoen aan de kwaliteit die zij als reizigers redelijkerwijze mogen verwachten.

Eisers nemen hierop onmiddellijk contact met verweerster per e-mailbericht van 19 maart 2023 waarin zij zich beklagen omtrent het gegeven dat:

- het flessenwater betalend is
- het in de kamer te koud is
- er geen badjas en slippers beschikbaar zijn in de kamer
- de beperkte zitmogelijkheden in de kamer
- de beperkte oppervlakte van het balkon

Op 20 maart 2023 verwijten eisers verweerster niet geantwoord te hebben.

4.

Diezelfde dag antwoordt verweerster, na contact opgenomen te hebben met het resort, dat :

- alle hotelkamers beschikken over een minimum temperatuur van 19°, dit overeenkomstig de wettelijke aanbevelingen van de Franse hotelautoriteiten;
- de badjassen en slippers alleen beschikbaar zijn in kamers en suites "Deluxe" en niet in standaardkamers;
- in het kader van het programma "*happy to care*" ter bescherming van de planeet ernaar wordt gestreefd geen plastic flessen meer te gebruiken in de resorts doch dat er wel alternatieven worden aangeboden bij aankomst op de kamer die niet betalend zijn;

5.

Eisers nemen hiermee echter geen genoegen en sturen op 30 maart 2023 een uitvoerige klachtenbrief alwaar additionele tekortkomingen worden opgenomen (stuk 6 eisende partijen).

Concreet stellen eisers in hun klachtenbrief dat noch het hotel, noch de aangeboden service voldoet.

Desbetreffend verwijzen zij naar volgende voorbeelden:

- de kwaliteit van de inbegrepen dranken laat te wensen over;
- in de slaapkamer staat enkel kraantjeswater ter beschikking;
- de kwaliteit van de maaltijden is ondermaats;
- de kamertemperatuur is ontoereikend voor een aangenaam verblijf in een skigebied;
- onvoldoende zitmogelijkheden in de slaapkamer;
- het terras is niet geïmagineerd en daardoor onbruikbaar (de stoelen hingen vol uitwerpselen)

Zij eisen hiervoor een vergoeding van 1.300,00 euro van verweerster. Op 13 mei 2023 laat verweerster weten dat zij hier niet kan op ingaan, waarna de raadsman van eisers op 20 september 2023 een ingebrekestelling stuurt waarin deze eis wordt herhaald.

Verweerster blijft bij haar standpunt en eisers richten zich derhalve tot de Geschillencommissie Reizen alwaar zij een arbitrageprocedure hebben opgestart.

B. DE VORDERINGEN

6.

Met het vragenformulier d.d. 15.01.2024 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 1200,00 euro.

Eisers vorderen in hun conclusies d.d. 13.04.2024 dat verweerster veroordeeld zou worden tot betaling van een schadevergoeding t.b.v. 1.300 euro, als volgt samengesteld:

- 100,00 euro voor de aankoop van fleswater
- 1.200,00 euro ten titel van schadevergoeding voor niet-geleverde diensten en de slechte kwaliteit van deze diensten

Op de zitting van 02.05.2024 wordt de omschrijving van de vordering in voormelde conclusie t.b.v. 1300,00 euro door de raadsman van eisende partij gehandhaafd.

7.

Verweerster verzoekt in haar conclusies de vordering van de eisers t.b.v. 1300,00 euro ongegrond te verklaren en eisers te veroordelen tot betaling van de kosten van de arbitrage.

C. DE RECHTSPLEGING

8.

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.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

9.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als "organisator" ten aanzien van eisers als "reizigers" en er tussen hen een pakketreisovereenkomst in

de zin van artikel 2, 3° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) tot stand is gekomen.

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

E. BEOORDELING

10.

Krachtens artikel 33 van 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.

Overeenkomstig artikel 35 Reiswet verhelpt de organisator aan de non-conformiteit wanneer een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd. Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, kent hij de reiziger een passende prijsvermindering toe en een passende schadevergoeding als de reiziger door de non-conformiteit schade leidt.

Art. 49 Reiswet voorziet daarbij dat de reiziger recht heeft op een passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van de non-conformiteit.

De Reiswet omschrijft het begrip non-conformiteit als: “*het niet of niet goed uitvoeren van een reisdienst van de pakketreis*” (artikel 2,13° Reiswet).

De reisdiensten dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de aangegane overeenkomst en met de informatie die voor de contractsluiting wordt verstrekt aan de reiziger. Indien de reiziger aantoonbaar dat dit niet het geval is, is er sprake van een non-conformiteit.

In het onderhavige geval stelt verweerster in besluiten dat zij wel degelijk alle diensten correct heeft verricht waardoor de vordering van eisers volgens haar dient te worden afgewezen.

11.

Eisers stellen in besluiten dat de aangehaalde non-conformiteit niet werd verholpen door verweerster, niettegenstaande hun schriftelijke melding hiervan via e-mailbericht d.d. 19.03.2023 bij aankomst in het resort (stuk 4 eisers).

Eisers vorderen derhalve schadevergoeding voor de schade die ze wegens deze vermeende non-conformiteit zouden hebben opgelopen, zijnde (i) de derving van reisgenot en (ii) de betaling van flessenwater in een supermarkt voor een totaalbedrag van 1.300,00 euro.

- Aangaande het bewijs van de aangevoerde non-conformiteit

12.

Op de organisator rust volgens eisers een resultaatsverbintenis, waardoor zij aansprakelijk is van zodra er sprake is van een non-conformiteit, dit wil zeggen van zodra de reis niet verloopt zoals die destijds werd genegotieerd. Eisers zijn van mening dat de non-conformiteit van de reis zou vaststaan.

Het Arbitraal College kan deze stellingname niet bijtreden.

Dat de organisator onderworpen is aan een resultaatsverbintenis, betekent niet dat de reizigers, *in casu* eisende partijen, niet het bewijs zouden moeten leveren van de feitelijke elementen, (zijnde de door hen aangehaalde non-conformiteit zoals uiteengezet onder randnummer 5) waarop zij zich beroepen om de aansprakelijkheid van de organisator aan te tonen.

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.

Na kennisname van de stukken van het dossier, de conclusies van partijen en na de raadslieden van partijen ter zitting te hebben gehoord, is het Arbitraal College 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 volstaat niet om het bewijs te leveren van de beweringen van eisende partijen.

13.

Er worden geen stukken bijgebracht die de aangehaalde non-conformiteit staven en eisers laten ook na hun vordering cijfermatig te onderbouwen.

Zo wordt de betaalde kostprijs t.b.v. 100,00 euro voor flessenwater geenszins gestaafd. Ook de vordering t.b.v. 1200,00 euro voor de derving van het reisgenot wordt geenszins onderbouwd en komt niet bewezen voor.

- Aangaande de redelijke verwachtingen van eisers

14.

De aansprakelijkheid van de organisator moet *in tweede instantie* beoordeeld worden in het licht van de redelijke verwachtingen die de reiziger mag hebben op grond van de pakketreisovereenkomst.

Meer bepaald dienen de reisdiensten zoals opgenomen in de pakketreis te worden uitgevoerd in overeenstemming met de ontvangen precontractuele informatie en de aangegane overeenkomst.

In casu blijkt uit de contractuele documenten dat eisers in hun "reisovereenkomst" geopteerd hebben voor een verblijf in het Resort Tignes in een superior kamer met balkon en all-in formule.

De skipas en de huur van de ski's in dezelfde periode zitten daarbij ook vervat in de totaalprijs van 5.300,00 euro.

Op basis van stuk 1 van eisende partijen wordt verduidelijkt dat deze all-in formule bestaat uit een skipas; aangeboden ski- en snowboardlessen; maaltijden en dranken (m.u.v. een aantal alcoholische dranken) in de aanwezige restaurants en bars van het resort; kinderclubs van 4 tot 17 jaar en dag- en avondentertainment in het resort.

Artikel 1 van de Bijzondere-informatie en verkoopvoorwaarden (stuk 2 verweerster) stelt in dit verband dat :

“De Arrangementen bevatten voor de periode van het gekozen verblijf (de reistijd en de verplaatsingen maken deel uit van de totale duur van arrangementen waarbij het vervoer inbegrepen is): (I) volpension (ontbijt, lunch, diner, consumpties aan de bar) met uitzondering van à la carte consumpties met toeslag die zo ter plaatse aangeduid staan (II) de in het Basisarrangement opgenomen sportactiviteiten (kijk voor meer informatie op de Resortpagina's) (III) de skipassen ('s winters in alle Wintersport Resorts behalve voor de arrangementen voor niet-skiërs en niet-wandelaars) (IV) voor zover beschikbaar in het Resort: Baby Welcome® (vooraf inschrijven tijdens de reservering is verplicht omdat het aantal plaatsen beperkt is), Mini Club, Junior Club en Club Passworld® (V) animatie overdag en 's avonds.”

Het Arbitraal College verduidelijkt voor zover als nodig dat de concrete invulling van een all-in formule in een hotel behoort tot de bevoegdheid van de hotelier, behoudens de zaken die uitdrukkelijk contractueel werden toegezegd. De hotelhouder bepaalt aldus in principe welke supplementen moeten worden gevraagd (met uitzondering van de zaken die uitdrukkelijk anders werden overeengekomen).

15.

De contractuele documenten en de verschafte precontractuele informatie tonen aan dat eisers geenszins redelijkerwijze mochten verwachten dat er standaard gratis flessenwater aanwezig was op de hotelkamer. Er wordt door eisers tevens niet betwist dat er kosteloze alternatieven werden aangeboden door verweerster op de kamer. Eisers wensten hier geen gebruik van te maken, daar zij aangaven geen kraanwater te willen benutten. Dit betreft een persoonlijke keuze die geenszins gelijkgesteld kan worden met een bewezen non-conformiteit in hoofde van verweerster.

16.

Op basis van de stukken blijkt aan welke kamer eisers zich mochten verwachten, gezien de eigenschappen duidelijk beschreven staan en deze onderling vergeleken kunnen worden met de overige kamermogelijkheden in het resort.

De kamerbeschrijving (stuk 5 verweerster) verduidelijkt hoe groot een superior kamer is alsook hoe deze er concreet uitziet. De faciliteiten van de kamer en de uitrusting van de badkamer staan uitdrukkelijk beschreven. Hieruit blijkt helder en ondubbelzinnig dat de superior kamer niet standaard over een *badjas en pantoffels* beschikt, hetgeen bij een Deluxe kamer wel het geval is.

Ook *de zitmogelijkheid in de kamer* blijkt afdoende uit de overgemaakte kamerbeschrijving en kamerplattegrond. De beschrijving toont eveneens aan dat de 'Superior kamer' in tegenstelling tot een 'Deluxe kamer' niet over een minikoelkast beschikt.

De vermeende tekortkomingen die eisers in dit verband aanhalen komen dan ook onterecht voor.

17.

Wat *de temperatuur in de kamer* betreft wordt door eisers niet aangetoond dat deze ontoereikend zou zijn geweest. Evenmin betwisten zij dat de temperatuur minder dan 19 graden zou hebben bedragen. In de stukken die eisers bijbrengen staat in stuk 1 te lezen bij de beschrijving van het resort dat het gebouw qua energievoorzieningen beschikt over warmtepompen alsmede over een semi automatische regeling met oog op een verantwoord en duurzaam energieverbruik. Tevens verwijst

verweerster in haar besluiten voor de hantering van de minimum temperatuur van 19 graden naar de plaatselijke wettelijke regelgeving die zij in dit verband toepassen.

Eisers brengen zoals hoger aangehaald evenmin stukken bij die aantonen dat de superior kamer waarin zij verbleven enigszins zou afwijken van de beschrijving die zij voorafgaandelijk aan de contractsluiting en conform de overeenkomst hebben ontvangen. In die zin kunnen eisers dan ook niet worden gevolgd dat de hotelkamer niet zou beantwoorden aan de redelijke verwachtingen die zij er als reizigers op mogen nahouden.

18.

Wat de kwaliteit en variatie van de aangeboden dranken en maaltijden betreft dient te worden opgemerkt dat de beoordeling hiervan een dermate subjectieve aangelegenheid betreft, waardoor de ongunstige beoordeling hiervan door eisers niet automatisch gelijk kan gesteld worden met een effectief bewijs van tekortkoming door de organisator die voor vergoeding in aanmerking komt.

De grieven van eisende partijen in dit verband zijn aldus gesteund op een subjectieve beoordeling, waarbij het persoonlijk verwachtingspatroon van eisers klaarblijkelijk niet werd ingelost, zonder dat zij echter een objectieve tekortkoming dienaangaande aantonen.

In casu leggen zowel eisers als verweerster weliswaar enkele reizigersbeoordelingen voor, doch deze tonen net aan dat de ervaringen van de reizigers niet onverdeeld zijn, hetgeen het aangehaalde subjectief karakter in dit verband alleen maar onderschrijft.

- Aangaande de melding van de vermeende tekortkomingen

19.

In derde instantie blijkt tot slot niet dat eisende partijen zich ter plaatse rechtstreeks tot de accommodatieverschaffer hebben gericht aangaande de door hen opgesomde klachten.

Zij hebben zich beperkt tot een eerste schriftelijke klacht via e-mailbericht d.d. 19.03.2023 aan mevrouw K (Agency manager in het agentschap te Antwerpen) alsmede tot een tweede schriftelijke klacht via e-mailbericht d.d. 30.03.2023 met additionele aangevoerde tekortkomingen op 30.03.2023 gericht aan de klantendienst van verweerster (stuk 4 en 6 eisers).

Op basis van de overgemaakte stukken wordt aldus niet aangetoond dat eisende partijen de door hen opgesomde klachten rechtstreeks hebben gecommuniceerd aan het plaatselijk hotelmanagement teneinde deze de mogelijkheid te bieden om eisende partijen verder te helpen.

Zo lijkt het weinig waarschijnlijk dat indien gemeld wordt aan het hotelmanagement dat het terras niet ordentelijk voorkomt (zoals door eisers wordt beweerd), dit niet door het hotelpersoneel zou worden verholpen.

Minstens kan het Arbitraal Collega dit alvast niet opmaken op basis van de overgemaakte stukken.

Dossier nummer: SA 2024-012

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 ongegrond.

Aldus met unanimititeit uitgesproken te BRUSSEL op 2 mei 2024.