

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 22 maart 2021

Inzake:

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

Eisers

Tegen:

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

Verweerster

Hebben ondergetekend:

Meester C in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer E 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 Mevrouw F 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 eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 8 oktober 2020 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op het akkoord van beiden partijen tot schriftelijke behandeling van de zaak, omwille van de corona-pandemie;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 22 maart 2021 ;

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 pertinente feiten

1.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 13 juni 2020 bij verweerster een pakketreis boeken voor 4 personen met bestemming Kos - Griekenland hebben, voor de periode van 3 juli 2020 tot 10 juli 2020, voor een totale prijs van 7.062,90 EUR

Deze reis omvat de vluchten heen en terug en het verblijf in hotel Blue Lagoon Village, 2 kamers van het type 23, Swim up kamer met zeezicht (kamer buiten brochure) in formule “all-in” (alles inbegrepen).

2.

Bij aankomst blijken de geboekte kamers (type “Family Swim Up zeezicht”) niet beschikbaar, maar krijgen eisers als alternatief een deluxe suite met privé-zwembad.

Eisers aanvaarden deze oplossing, maar weigeren om ter plaatse een document te tekenen waarbij ze afzien van elke verdere schadevergoeding.

Eisers vinden dat deze kamer niet voldeed aan hun verwachtingen, omdat het privé-zwembad te klein was om met de familie te zwemmen (waardoor ze naar het gemeenschappelijk zwembad dienden te gaan indien ze samen wilden zwemmen) en de kamer niet overeenstemde met twee kamers met volwaardige bedden.

Bovendien klagen eisers er over dat er slechts één restaurant open was, ten gevolg van de COVID-19 pandemie, waardoor de dienstverlening minder vlot verliep (langere wachttijden en boekingen via app die niet naar behoren werkte). Ze beweren ook un hun vragenformulier dat sportactiviteiten afwezig waren.

Eisers hebben ter plaatse daaromtrent geen formele klacht ingediend bij de hotelier.

2. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster

3.

Omdat hun reis niet is verlopen zoals gewenst, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot een schadevergoeding van 945,00 EUR

3. Toepassing van de Reiswet

4.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) van toepassing is op het geschil.

Verweerster is als (reis-)organisator opgetreden, in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet.

Er is tussen eisers en verweerster een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen in de zin van artikel 2,3° van de Reiswet.

4. Beoordeling

5.

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de reisorganisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Op de reisorganisator rust als dusdanig een resultaatsverbintenis, 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.

Dat de reisorganisator onderworpen is aan een resultaatsverbintenis, betekent evenwel niet dat de reiziger niet het bewijs moet leveren van de feitelijke elementen waarop hij zich beroept om de aansprakelijkheid van de reisorganisator aan te tonen.

De aansprakelijkheid van de reisorganisator moet daarbij beoordeeld worden in het licht van de redelijke verwachtingen van die de reiziger mag hebben op grond van de pakketreisovereenkomst. Hoewel de notie van de “redelijke verwachting van de reiziger” van de oude Reiswet van 16 februari 1994 niet meer letterlijk in de Reiswet zijn opgenomen, blijft dit begrip impliciet gelden¹.

In geval van bewezen non-conformiteit, heeft de reiziger volgens artikel 49 van de Reiswet recht op een passende schadevergoeding voor alle schade die hij oploopt.

Ook die schade moet worden aangetoond, in rechtstreeks oorzakelijk verband met de non-conformiteit.

¹ B. Tilleman., “Niet-conformiteit van de pakketreis”, *Recht op reis. De nieuwe wetgeving pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen*, Brugge, Die Keure, 2018, p. 185

Artikel 34 van de Reiswet verplicht tenslotte de reiziger om elke non-conformiteit zonder onnodige vertraging te melden aan de organisator. Deze regel heeft tot doel om de organisator in staat te stellen om, indien mogelijk, passend op te treden om de non-conformiteit te verhelpen.

6.

Er wordt niet betwist dat eisers de kamers die zij aanvankelijk hebben geboekt (type “Family Swim Up zeezicht”) niet hebben gekregen, omdat zij niet beschikbaar waren bij aankomst.

De non-conformiteit staat aldus vast.

Er werd eisers wel een Deluxe kamer met privé-zwembad aangeboden, die ze hebben aangenomen.

Eisers hebben ook geen verdere klachten meer te kennen gegeven ter plaatse en uit het dossier blijkt niet dat ze gevraagd hebben om opnieuw van kamer te veranderen.

De vraag die zich dan stelt, is of dit alternatief een voldoende tegemoetkoming uitmaakt.

Verweerster geeft aan dat dat wel het geval is, nu de Deluxe kamer veel duurder was

Het arbitraal college is evenwel van oordeel dat de Deluxe-kamer inderdaad niet volledig overeenstemde met wat werd geboekt voor een familie met twee kinderen, omdat het niet het comfort van twee afzonderlijke kamers met volwaardige bedden kon vervangen. De Deluxe kamer bevatte wel een fraai privé-zwembad, maar terecht stellen eisers dat de meerwaarde ervan beperkt was omdat het zo klein was dat ze toch naar het gemeenschappelijk zwembad moesten gaan om samen te zwemmen.

7.

Eisers klagen verder over de gebrekkige dienstverlening in het ene restaurant dat open was (wachttijden, slecht functionerende app, keuze van buffet,...) en over een beperktere beschikbaarheid van activiteiten.

De hoteluitbater verklaart terecht dat hij omwille van de oprukkende pandemie bepaalde (wettelijk opgelegde) veiligheidsmaatregelen moest nemen.

Gelet op de ernst van de gezondheidssituatie (in die periode was de pandemie reeds een wereldwijd gekend en verspreid fenomeen en reizen was maar mogelijk mits naleving van sanitaire maatregelen) en om de hotelgasten vooralsnog een veilig verblijf te verzekeren, zijn deze maatregelen legitiem en redelijk te noemen, ook al konden ze mogelijks gevolgen hebben op de normale werking van het hotel.

Eisers bewijzen de gebrekkige dienstverlening niet en tonen niet aan in hoeverre dit aanzienlijk gevolgen heeft gehad voor de uitvoering van de pakketreis.

Bovendien hebben ze ter plaatse daaromtrent geen enkele klacht geformuleerd.

8.

Om de hierboven uiteengezette redenen is het arbitraal college van oordeel dat de vordering van eisers deels gegrond, en wil in die mate.

Verweerster wordt veroordeeld om aan eisers een bedrag te betalen van 500,00 EUR, dat zij ex aequo et bono begroot.

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 ontvankelijk en deels gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling van een vergoeding van 500.00 EUR (vijfhonderd euro) aan eisers;

Wijst het meer- of anders gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met unanimiteit van stemmen te Brussel op 22 maart 2021.