

## **ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**ZITTING VAN 17 december 2019**

**INZAKE:** De heer **A** en mevrouw **B**, beiden wonende te XXX, XXX;

*Eisers,*

*Ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd;*

**TEGEN:** **RO NV**, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer XXX.XXX.XXX met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

*Verweerster,*

*Ter zitting vertegenwoordigd door de heer C, Quality Team Supervisor.*

---

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 22 oktober 2019 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 22 oktober 2019 om te verschijnen op de zitting van 17 december 2019;
- de besluiten van eiser van 20 november 2019;
- de besluiten van verweerster van 13 november 2019;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling gevoerd op de zitting van 17 december 2019;

---

**Hebben ondergetekenden:**

Meester D in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;  
Mevrouw E in haar 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 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 I, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

## **A. DE FEITEN**

---

1.

Eisers boekten op 28 november 2018 een reis naar Rhodos, Griekenland voor 2 personen van 21 april 2019 tot 28 april 2019, in kader van een groepsreis aangeboden door de Petanque Federatie Vlaanderen VZW.

De reservering omvatte de vluchten van en naar Rhodos met maaltijd aan boord, de transfers tussen luchthaven en hotel, en een verblijf in het Hotel Atlantica Aegean Blue, 5\*\*\*\*\*, in een dubbele kamer type 20, formule 'all inclusive'.

De prijs van de boeking bedroeg 1.598,00 EUR.

2.

Volgens eisers was op 21 april 2109 de bediening tijdens de heenvlucht dermate traag dat zij hun maaltijdvouchers niet konden gebruiken. De toegang tot de toiletten zou gedurende de vlucht versperd zijn geweest door de maaltjidskarretjes die in het gangpad stonden.

Bij aankomst in het hotel Atlantica Aegean Blue rond 22u zouden er problemen zijn geweest met zowel het aanbrengen van de valiezen als de verdeling van de kamers. Eisers kregen pas omstreeks 23u toegang tot het restaurant, met als gevolg dat zij op de dag van de heenreis 11u zonder eten bleven. Dit terwijl een van beide eisers diabetes heeft.

Halverwege de reis stelden eisers bij terugkeer naar hun kamer vast dat de verwarming was afgezet en de airco aanstond. Deze aanpassing werd door de hoteldirectie doorgevoerd omwille van de goede weersverwachtingen. Omdat de verwarming in hun kamer niet opnieuw kon worden aangezet, kregen eisers een verwarmingselement en twee dekens.

Het verblijf in het hotel liet volgens eisers eveneens te wensen over vanwege de slechte kwaliteit van de lunchpakketten, het gebrek aan netheid van de kamer en het weinig gevarieerd koud buffet.

Eisers zouden tenslotte een hele reisdag verloren hebben door toedoen van een wijziging van het vertrekur van de terugvlucht.

Bij de boeking van de reis zou de terugvlucht voorzien zijn geweest om 21u05. Dit vertrekur werd op 11 maart 2019 gecommuniceerd aan eisers. Op 29 maart 2019 werden eisers geïnformeerd dat het vertrekur van de vlucht gewijzigd was naar 12u35 met tussenstop op Santorini. Het uur van vertrek werd op 28 april 2019 opnieuw verplaatst, ditmaal naar 14u05. Deze vlucht liep nog enige vertraging op en vertrok uiteindelijk om 14u35.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

---

3.

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

## **C. DE VORDERINGEN**

---

4.

Middels het vragenformulier van 22 oktober 2019 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 24,00 EUR voor de niet-gebruikte maaltijdvouchers, een forfaitaire vergoeding t.b.v. 250,00 EUR voor de verschillende klachten m.b.t. het hotel en een vergoeding t.b.v. 200,00 EUR, zijnde 1/8 van de totale reisom, voor het verlies van de laatste reisdag.

De totale gevorderde schadevergoeding bedraagt 474,00 EUR.

5.

Verweerster verzoekt om de vordering van eisers ontvankelijk maar ongegrond te verklaren.

#### **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

---

6.

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 28 november 2018 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eisers, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

7.

Eisers reisden in kader van een groepsreis aangeboden door de Petanque Federatie Vlaanderen VZW. Pakketreizen die incidenteel, zonder winst oogmerk en uitsluitend aan een beperkte groep reizigers worden aangeboden vallen buiten het toepassingsgebied van de Reiswet (artikel 4, 2° van de Reiswet).

Het Arbitraal College stelt vast dat de Petanque Federatie Vlaanderen VZW deze pakketreis niet alleen aan haar leden aanbod, maar aan een ruimer publiek, zodat er niet aan de cumulatieve voorwaarden van artikel 4, 2° is voldaan en de Reiswet van toepassing is.

#### **E. BEOORDELING**

---

8.

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.

Het gebrek aan goede uitvoering van de reisdienst dient evenwel te worden bewezen door de partij die zich hierop beroept (artikel 1315 BW).

Eisers leveren geen enkel bewijs dat zij hun maaltijdvouchers niet konden gebruiken of dat zij geen toegang hadden tot de toiletten tijdens de 3,5 uur durende heenvlucht.

Verweerster merkte reeds in haar schrijven van 11 juni 2019 op dat eisers zich tijdens de vlucht het cabinepersoneel had moeten aanspreken.

In haar conclusies van 8 november 2019 voegt verweerster hieraan toe dat de overige 32 deelnemers geen probleem hadden met de maaltijdvouchers én zij toont aan dat er voldoende maaltijden aan boord waren om eisers te bedienen.

De eis tot vergoeding van de maaltijdvouchers is derhalve ongegrond.

9.

Conform artikel 34 van de wet van 21 november 2017 is de reiziger verplicht om elke tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit zonder onnodige vertraging te melden aan de organisator, rekening houdend met de omstandigheden van het geval.

Eisers formuleren in hun aangetekend schrijven van 4 mei 2019, enkele dagen na afloop van de reis, verschillende klachten over het verblijf in hotel Atlantica Aegean Blue.

Het Arbitraal College stelt vast dat er geen enkel bewijs wordt bijgebracht waaruit zou blijken dat eisers de klachten, vermeld in dit schrijven en in het vragenformulier, zouden hebben medegedeeld aan de vertegenwoordiger van verweerster, die ter plaatste aanwezig was.

De documenten die eisers ter staving bijbrengen geven enkel een indirect bewijs van de beweerde mondelinge klacht aan deze vertegenwoordiger. In hun aangetekende brief van 4 mei 2019 vermeldden eisers echter dat deze contacten betrekking hadden op enkele problemen met de betalingen van hun excursies, terwijl geen andere problemen werden aangekaart.

Wat betreft de maaltijd die eisers op de dag van aankomst pas rond 23u kregen bij aankomst, verwijst verweerster naar artikel 4.7 van de 'contractueel belangrijke informatie', waarin duidelijk staat dat bij late aankomst de hotelier kán voorzien in een lichte maaltijd, doch dat dit enkel een commerciële geste is.

Eisers meldden slechts op 4 mei 2019 dat het tijdig verstrekken van maaltijden van bijzonder belang was omdat één van beiden diabetes heeft. Aangezien eisers nagelaten hebben deze toestand te melden bij de contractsluiting, minstens voor afreis, en verweerster geen kennis had van dit ziektebeeld, kan deze omstandigheid niet in rekening worden gebracht.

Verweerster werpt op dat de hoteldirectie bevoegd is om te beslissen over de werking van de airconditioning en verwarming. Zij verwijst hiervoor naar artikel 4.4 van de contractueel belangrijke informatie waarin wordt bepaald dat de werking van de airconditioning kan worden beperkt naargelang de plaatselijke omstandigheden, zoals de weersomstandigheden.

Bovendien bevestigen eisers dat vanuit het hotelmanagement een oplossing werd aangeboden in de vorm van een verwarmingselement en twee extra dekens. Voor zover deze oplossing niet volstond om de beweerde non-conformiteit te verhelpen, zoals eisers beweren, dan hadden eisers dit ter plaatste aan de vertegenwoordiger van verweerster moeten melden.

Eisers maken geen enkel bewijsstuk over waaruit kan blijken dat de klachten over de lunchpakketten, het koude buffet en de netheid van de kamer gegrond zouden zijn.

De vordering met betrekking tot de vermeende problemen met het hotel is bijgevolg ongegrond.

10.

Tenslotte vragen eisers een vergoeding vanwege de wijziging van de vluchten en het hieruit volgende verlies van een reisdag.

De reisbeschrijving van de Petanque Federatie Vlaanderen vermeldt duidelijk en onder voorbehoud van wijziging, het vertrek van de terugvlucht, voorzien om 12u35 en de tussenstop in Santorini.

In haar schrijven van 11 juni 2019 voegt verweerster hieraan toe dat dit voorbehoud ook na ontvangst van de vliegtuigtickets of de reisdocumenten voortduurt omdat de vluchten ook dan nog onderhevig zijn aan wijzigingen.

Het Arbitraal College stelt bijgevolg vast dat eisers geen enkele fout in hoofde van verweerster aantonen.

De eis tot vergoeding van het beweerde verlies van de laatste dag is ongegrond.

### **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 ongegrond en wijst hen ervan af,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 17 december 2019.