

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 25 juni 2019

Inzake:

Dhr. en Mvr. R. A-B, Frankrijklei 28/5, 2000 Antwerpen;

Eisers,

Dhr. B ter zitting persoonlijk aanwezig, bijgestaan door Mtr. C, advocaat te Antwerpen.

Tegen:

RB nv, met zetel XXX, XXX ;

Lic. Ondernemingsnr.:

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Dhr. D.

en Tegen:

RO nv. met zetel XXX, XXX

Lic. Ondernemingsnr.

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mvr. E.

hebben ondergetekenden:

Dhr. F, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Mvr. G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

DhR. H, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mvr. I, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Dhr. J. VAN DEN BOSCH, 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. K, 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 04.02.2019, 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 04.04.2019 en 25.06.2019;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 25.06.2019;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eisers via RB, Antwerpen, voor 2 p. een reis boekten naar Tunesië, van 06/09/2018 tot 18/10/2018, met verblijf in hotel Sensimar Palace Oceana, Hammamet, vluchten BRU-ENFIDHA en ENFIDHA-BRU, reis georganiseerd door RO, voor de totale prijs van 5.320,60 €.

Derhalve werden reiscontracten 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 via RB, Antwerpen, voor 2 personen een reis naar Tunesië, van 06/09/2018 tot 18/10/2018, met verblijf in hotel Sensimar Palace Oceana, Hammamet, vluchten Bru-Enfidha en Enfidha-Bru, reis georganiseerd door RO, voor de totale prijs van 5.320,60 €.

Op 24/09/2018 werden eisers door de hotelier aangemaand om binnen de 48 uur het hotel te verlaten. RO stelde twee alternatieven voor die evenwel niet door eisers werden aanvaard. Eisers zijn derhalve op 27/09/2018 – weze zowat drie weken vervroegd - terug gereisd naar huis. Eisers stellen dat zij op de terugvlucht geen VIP service gekregen hebben en dat zij bij afwezigheid van het aangevraagde airport vervoer vanuit Zaventem op eigen kosten per taxi naar huis zijn moeten reizen.

Eisers duiden RB ten kwade dat voor de vervroegde terugkeer geen taxi-vervoer Zaventem-Antwerpen geregeld werd en dat zij niet verdedigd werden tegenover RO in verband met de beslissing van de hoteldirectie in Hammamet. RO wordt ten kwade geduid dat zij eisers niet verdedigd hebben tegen de uit de lucht gegrepen verwijten waarmee de hotelier hen zonder verwittiging uit het hotel had gezet. De twee als alternatief voorgestelde hotels waren niet van hetzelfde niveau en op de terugvlucht werden de VIP voorwaarden niet vervuld.

RO betaalde eisers voor de niet genoten nachten, het niet genoten VIP arrangement op de terugvlucht en de transfer Zaventem-Antwerpen 2.195,60€ terug alsook een commerciële tegemoetkoming van 476,70€.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 04/02/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderen eisers:

1) van RB : 1000 € voor de taxi-rit Zaventem-Antwerpen , verhoogd met een vergoeding voor de nalatigheid van de doorverkoper bij het afhandelen van de verplichte vervroegde terugkeer met de frustratie en tijdverlies als gevolg.

2) van RO : 2648,30 € (5.320 – 2195,60 en 476,70) als gevolg voor de gemiste 3 weken vakantie, frustratie als gevolg van de onterechte beslissing zonder enige verwittiging van de hotelier, slapeloze nachten, de voorgestelde terugvlucht zonder VIP arrangement en overleg met specialisten.

Op 18/03/2019 laat verweerster RB alsnog weten dat zij als reisbemiddelaar in deze zaak geen enkele fout begingen en dan ook de geëiste schadevergoeding betwisten.

In besluiten dd.05/06/2019 breiden eisers hun vordering uit als volgt:

- 1) van RB : 1000 € te vermeerderen met de wettelijke intresten
- 2) van RO : 8.445,60 € te vermeerderen met de wettelijke intresten
- 3) van beide verweersters : 75€ arbitragekost.

In besluiten, neergelegd op 17/06/2019 (?), vraagt RO :

- 1) de zaak uit te stellen tot vertaling (uit het Arabisch) van een politieverlag beschikbaar is
- 2) ondergeschikt: de vordering van eisers ongegrond te verklaren
- 3) uiterst ondergeschikt: de vordering van eisers te beperken tot de door RO reeds betaalde 2.672,30€

II. Beoordeling:

- Wat betreft de procedure:

Eisers boekten via RB, Antwerpen, voor 2 personen een reis naar Tunesië, van 06/09/2018 tot 18/10/2018, met verblijf in hotel Sensimar Palace Oceana, Hammamet, vluchten Bru-Enfidha en Enfidha-Bru, reis georganiseerd door RO, voor de totale prijs van 5.320,60 €.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 04/02/2019, 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)

Op verzoek van partijen, allen opgeroepen om te verschijnen op de zitting van 04.04.2019, werd de behandeling van de zaak uitgesteld tot een vertaling zou beschikbaar zijn van een door verweerster RO ingeroepen in Arabisch opgesteld politieverlag. Waar deze vertaling er dan toch niet bleek te komen werden partijen allen opgeroepen om te verschijnen op de zitting van 25.06.2019; waarop eisers hun conclusie dd. 05/06/2019 met uitbreiding van vordering neerlegden en verweerster RO op 17/06/2019 (?) haar conclusie neerlegde.

- Wat betreft de vordering tegen de reisbemiddelaar RB

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 04/02/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderen eisers van RB nv 1000 € schadevergoeding voor de taxi-rit Zaventem-Antwerpen, verhoogd met een vergoeding voor de nalatigheid van de doorverkoper bij het afhandelen van de verplichte vervroegde terugkeer met de frustratie en tijdverlies als gevolg. In besluiten dd.05/06/2019 breiden eisers hun vordering t.a.v. RB nv uit tot 1000 € te vermeerderen met de wettelijke intresten.

Artikel 22 van de reiscontractenwet van 16.2.1994: *De reisbemiddelaar heeft naast de informatieverplichting, opgenomen in de hoofdstukken II en III van deze wet, een algemene raadgevingsverplichting.*

Na de vrij laat meegedeelde vervroegde terugkeer is het kennelijk niet meer mogelijk gebleken om nog tijdig het gevraagde airport transport te regelen. Onderzoek van het volledige dossier toont evenwel niet aan dat enige nalatigheid, fout of tekortkoming bij de reisbemiddelaar zou hebben bijgedragen tot de afwezigheid van airport transport Zaventem-Antwerpen bij terugkeer op 27/09/2018. Evenmin blijkt ergens ook maar enige nalatigheid, fout of tekortkoming bij de reisbemiddelaar bij het afhandelen van de verplichte vervroegde terugkeer.

Aldus moet worden vastgesteld dat de vordering, voor zover als gericht tegen de reisbemiddelaar RB, ongegrond is.

- Wat betreft de vordering tegen de reisorganisator RO

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 04/02/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vorderen eisers van RO : 2648,30 € (5.320 – 2195,60 en 476,70) als gevolg

voor de gemiste 3 weken vakantie, frustratie als gevolg van de onterechte beslissing zonder enige verwittiging van de hotelier, slapeloze nachten, de voorgestelde terugvlucht zonder VIP arrangement en overleg met specialisten. In besluiten dd.05/06/2019 breiden eisers hun vordering t.a.v. RO uit tot 8.445,60 € te vermeerderen met de wettelijke intresten .

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*

De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen.

Hij is niet aansprakelijk ingeval de tekortkomingen in de uitvoering van het contract toe te schrijven zijn aan de reiziger

Eisers stellen dat zij zonder voorafgaande verwittiging onterecht door de hotelier werden uitgezet en bij afwezigheid van aanvaardbaar alternatief hotel zowat drie weken vervoegd dienden terug te keren naar huis met een vlucht waar zij geen VIP voorwaarden genoten. De verloren 3 weken vakantie, de geleden ongemakken en frustraties bij de onterechte beslissing zonder enige verwittiging van de hotelier, de terugvlucht zonder VIP arrangement wijzen voor eisers blijkbaar op een uitvoering van het contract die niet overeenkomt met de verwachtingen die zij op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mochten 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 Eisers stellen de reisorganisator hiervoor aansprakelijk en eisen vergoeding van de schade die zij hierdoor geleden .

Verweerster RO beroept zich daarentegen op artikelen 18 van de reiscontractenwet van 16.2.1994: *De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen.*

Hij is niet aansprakelijk ingeval de tekortkomingen in de uitvoering van het contract toe te schrijven zijn aan de reiziger

Volgens verweerster RO zou de uitzetting uit het hotel (en alle daarop volgende ongemakken) immers veroorzaakt zijn door ernstig wangedrag van eisers in het hotel. Eisers betwisten dit met klem.

Uitzetting van gasten uit een hotel is en blijft een heel uitzonderlijke en uiterst drastische maatregel die een hotelier allicht niet neemt als er geen zeer ernstige feiten/redenen lastens de hotelgasten kunnen aangetoond/bewezen worden die deze maatregel rechtvaardigen. Artikel 1315 BW: *Hij die de uitvoering van een verbintenis vordert moet het bestaan daarvan bewijzen. Omgekeerd moet hij die beweert bevrijd te zijn, het bewijs leveren ... van het feit dat het tenietgaan van zijn verbintenis heeft teweeg gebracht.*

Er zou dan ook verwacht worden dat de reisorganisator en of zijn verstrekker van diensten voldoende bewijzen of duidelijke aanwijzingen zouden kunnen voorleggen betreffende de zeer ernstige feiten/redenen die de uitzetting kunnen rechtvaardigen.

Onderzoek van het volledige dossier met alle door partijen voorgelegde stukken en ontwikkelde argumenten brengt echter geen voldoende aanwijzingen noch bewijzen naar boven over ernstig wangedrag van eisers, verwittigingen of terechtwijzingen aan eisers m.b.t. ernstig wangedrag, politietussenkomsten n.a.v. ernstig wangedrag van eisers, (straf)procedures n.a.v. ernstig wangedrag van eisers. Vertaling van het in het Arabisch opgesteld politieverlag (waarvoor de behandeling van de zaak al werd uitgesteld) blijkt er maar niet te kunnen komen en aan de (straf)procedure waarvan in vroegere besluiten reeds gewag werd gemaakt blijkt ook verzaakt te zijn.

Aldus wordt geenszins aangetoond dat de tekortkomingen in de uitvoering van het contract in deze toe te schrijven zijn aan de reizigers zelf en kan enkel vastgesteld worden dat eisers terecht stellen dat de reisorganisator met de ongerechtvaardigde uitzetting uit het hotel en alle gevolgen van dien niet de goede uitvoering van het contract en de uit het contract voortvloeiende verplichtingen heeft verzekerd overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben en dienvolgens

aansprakelijk is 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. Het moge hierbij duidelijk zijn dat de meermaals wisselende schadebecijfering door eisers en de uiteindelijk uitbreiding van de vordering in besluiten van eisers dd 05/06/2019 op zich geen duidelijk bewijs van de schade oplevert.

Er kan niet ernstig in twijfel worden getrokken dat eisers door de uitzetting uit het hotel met de daarop volgende vervroegde terugkeer na drie weken hotelverblijf met verlies van de resterende drie weken vakantie en door alle ongemakken en frustraties dien te gevolge schade hebben geleden.

RO betaalde eisers voor de niet genoten nachten, het niet genoten VIP arrangement op de terugvlucht en de transfer Zaventem-Antwerpen 2.195,60 € terug en een commerciële tegemoetkoming van 476,70€ terug.

Tevens moet worden vastgesteld dat eisers de door RO voorgestelde twee alternatieve hotels weigerden omdat het geen adults only hotels waren en zij vreesden er ingevolge recent slecht weder niet goed gelogeerd zouden zijn. Aldus hebben eisers elke beperking van verdere schade door verlies van de resterende vakantiedagen zelf verhinderd en zijn eisers zelf tekort geschoten in hun verplichting om de schade te beperken.

Rekening houdend met alle omstandigheden zoals gekend uit het dossier, de aard en de omvang en de duur van de door eisers geleden schade blijkt alle door eisers geleden en bewezen schade met de door RO uitbetaalde 2.672,30€ volledig en correct te zijn vergoed.

Aldus moet worden vastgesteld dat de vordering, voor zover als gericht tegen de reisorganisator RO ongegrond is.

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 RB nv toelaatbaar doch ongegrond

Verklaart de vordering zoals gesteld tegen OV toelaatbaar doch ongegrond.

Wijst de vorderingen van eisers af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 25/06/2019.