

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 2 mei 2023

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 25 november 1965, wonende te XXX, XXX;

Eiser, ter zitting aanwezig;

Tegen:

RONV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

Verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Hebben ondergetekenden:

Meester B in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw C in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer D in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer F 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 G in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 6 maart 2023 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 6 maart 2023 om te verschijnen op de zitting van 2 mei 2023;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 2 mei 2023;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Eiser boekte op 22 januari 2023 bij verweerster een reis naar Griekenland. Vluchten van Brussel naar Athene en terug maken deel uit van de pakketreis. De reis zal doorgaan in de periode van 18 mei 2023 tot en met 27 mei 2023. Voor zijn reis betaalde eiser 2.534,00 EUR.

2.

Op 20 februari 2023 liet verweerster eiser weten dat de vluchten van de terugvlucht, van Athene naar Brussel, waren gewijzigd. Deze vlucht zou oorspronkelijk vertrekken op 27 mei 2023 om 15u35. Verweerster stelde eiser volgende mogelijkheden voor:

- Een terugvlucht van Athene naar Brussel om 11u05;
- Een terugvlucht van Athene naar Brussel om 16u, mits betaling van een supplement van 105 EUR.

Eiser informeerde verweerster dat hij op 27 mei 2023 niet vroeger dan aanvankelijk voorzien huiswaarts wou keren en dat hij ook geen supplement van 105 EUR wou betalen. Hij wees verweerster daarbij op haar algemene voorwaarden.

Eiser gaf aan met de vlucht van 16u terug te willen keren, maar daarvoor geen 105 EUR extra te willen betalen. Verweerster van haar zijde drong aan op de betaling van het supplement van 105 EUR.

3.

Blijkens de stukken van het dossier en de toelichting van eiser ter zitting, betaalde eiser de toeslag van 105 EUR onder alle voorbehoud. Hij gaat niet akkoord met wat hij een "eenzijdige prijswijziging" noemt.

4.

Daar eiser en verweerster geen minnelijke oplossing vonden voor hun geschil, legden zij dit voor arbitrage voor aan de Geschillencommissie Reizen.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eiser vraagt de terugbetaling van het supplement ten belope van 105,00 EUR.

Verweerster vraagt de vordering van eiser af te wijzen als ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als organisator ten aanzien van de eiser, 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.

E. BEOORDELING

5.

Het geschil tussen partijen beperkt zich tot de vraag of verweerster, gelet op de wijziging van de uren van de terugvlucht, eiser kan verplichten te kiezen tussen een vroegere terugvlucht enerzijds en een terugvlucht rond het aanvankelijk voorziene uur, mits betaling van een supplement, anderzijds.

Daar eiser uitdrukkelijk niet koos voor een eerdere terugkeer, is de waarde van het geschil beperkt tot de 105,00 EUR die hij betaalde als supplement voor de latere vlucht.

6.

Overeenkomstig artikel 5, §1, °1, b) van de Wet van 21 november 2017 moet de organisator de reiziger voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst informatie verstrekken over de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen. Indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, deelt de organisator en, indien van toepassing, de doorverkoper de reiziger het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering mee.

Deze informatie moet ook in de pakketreisovereenkomst worden opgenomen.

7.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat de tijdstippen van vertrek en terugkeer nog niet vaststonden. Terwijl de pakketreisovereenkomst stelt dat de terugvlucht van Athene naar Brussel op 27 mei 2023 zou vertrekken om 15u35, bepaalt zij ook:

“De eerste en de laatste dag zijn reisdagen. De vliegtuigen die RO gecharterd heeft kunnen zowel overdag als 's nachts vliegen. RO® heeft geen invloed op het vluchtschema en is dan ook niet aansprakelijk voor een vertrek laat in de avond en/of een terugreis vroeg in de ochtend op de eerste en/of de laatste dag, net zomin als voor wachttijden bij tussenstops. Het is mogelijk dat de G.M. 's avonds laat aankomt of 's ochtends vroeg vertrekt wegens de reistijden die de vervoerder heeft bepaald, wegens weersomstandigheden of wegens onvoorziene gebeurtenissen, vooral in perioden van grote drukte wanneer vliegtuigen vaker worden ingezet en de veiligheidsmaatregelen vertraging kunnen veroorzaken.

De reistijden, routes (inchecken, vluchtcode) en namen van de luchtvaartmaatschappijen staan ter indicatie vermeld op de verkoopcontracten. Ze kunnen worden gewijzigd tot op de dag van vertrek. Bij een wijziging (met name van vervoerder) brengt de vervoerder in kwestie (of RO zodra de onderneming hier weet van krijgt) de G.M. hiervan via de gepaste kanalen op de hoogte. Dit gebeurt uiterlijk bij het inchecken of bij de overstap op een aansluitende vlucht.”

Verweerster deelde eiser het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering mee.

8.

Artikel 24 van de Wet van 21 november 2017 bepaalt:

De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen overeenkomstig de artikelen 19 tot 23, vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

- 1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en
- 2° het om een onbeduidende verandering gaat, en
- 3° de organisator de reiziger daarvan op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager in kennis stelt.

9.

Ter zitting geeft eiser aan dat in zijn opinie de prijs van de pakketreis éézijdig werd gewijzigd, terwijl de voorwaarden van verweerster dit niet toelaten, behalve in het geval van brandstof toeslag.

Het arbitraal college oordeelt dat de wijziging van de pakketreisovereenkomst die verweerster doorvoerde, geen prijswijziging uitmaakt zoals bedoeld in de artikelen 19 e.v. van de Wet van 21 november 2017, maar wel een wijziging van andere bepalingen van de pakketreisovereenkomst zoals bedoeld in de artikelen 24 e.v. van de Wet van 21 november 2017.

Immers, eiser kreeg van verweerster keuze tussen de volgende mogelijkheden:

- Een terugvlucht naar Brussel om 11u05;
- Een terugvlucht naar Brussel om 16u, mits betaling van een supplement van 105 EUR.

Verweerster behield zich het recht voor de exacte tijdstippen van vertrek en terugkeer eenzijdig te wijzigen en stelde eiser op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager in kennis van de wijziging. Het arbitraal college merkt op dat de terugkeer nog steeds gepland staat voor 27 mei 2023 en enkel vier uur en dertig minuten werd vervroegd. De reis zal 10 dagen duren. Verweerster informeerde eiser uitdrukkelijk dat de eerste en de laatste dag reisdagen zijn. In deze omstandigheden is het arbitraal college van oordeel dat het slechts om een onbeduidende verandering gaat.

Verweerster kon het tijdstip van terugkeer eenzijdig wijzigen voor vertrek.

11.

Onverminderd het bovenstaande is het inderdaad zo dat verweerster eiser ook een latere vlucht aanbood, mits betaling van een supplement. Gelet op het feit dat verweerster het tijdstip van terugkeer kon wijzigen, kan deze aanbieding gezien worden als een extra service. Eiser maakte hier gebruik van.

De vordering van eiser is ongegrond.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiseres tegen verweerster,

Verklaart de vordering van eiser ten aanzien van verweerster ontvankelijk maar ongegrond,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 2 mei 2023.