

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 21 maart 2024

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 15 december 1967, wonende te XXX, XXX en **mevrouw B**, Belg, geboren op 5 november 1970, wonende te XXX, XXX

Eisers, niet aanwezig ter zitting

Tegen:

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

Verweerster vertegenwoordigd door Dhr C, Quality Team Supervisor

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 12 januari 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 15 januari 2024 om te verschijnen op de zitting van 21 maart 2024 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 21 maart 2024

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 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 I in haar hoedanigheid van griffier.

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers met tussenkomst van een doorverkoper op 28 november 2023 een reis naar Kuşadası (Turkije) boekten.

De all-inclusive vakantie zou doorgaan in de periode van 3 oktober 2024 tot en met 17 oktober 2024. De boeking omvat de vluchten Brussel – Izmir heen en terug, en het verblijf in hotel Fantasia de Luxe, 5* in een standaard tweepersoonskamer met balkon.

Voor hun reis betaalden eisers 1.879,95 euro. Verweerster paste hiervoor verschillende kortingen toe om tot deze prijs te komen. Deze worden hierna overlopen.

1. **Boek Nu korting:** Een korting van € 440 (als stimulans om klanten aan te moedigen hun reis vroegtijdig te boeken)
2. **Deal of the Day korting:** Een korting van € 62,40 (als dagelijkse promotie die RO aanbiedt, mogelijk met variërende kortingsbedragen afhankelijk van de dag en het aanbod)
3. **Vroegboekorting:** Een korting van € 392,20 (als voordeel voor klanten die hun reis ver van tevoren plannen)
4. **Black Friday korting:** Een extra korting van € 100 die toegepast wordt tijdens de Black Friday periode.

Deze kortingen leidden tot een totale prijs van € 2123,40 voor de pakketreis, na aftrek van alle kortingen en toevoeging van de extra kosten voor ruimbagage (4 x € 40). Verweerster's **laagsteprijsgarantie** is nog een ander onderdeel van de prijsstrategie. Dit is een garantie waarbij verweerster de prijs van hun concurrenten vergelijkt en ervoor zorgt dat hun klanten de laagste prijs krijgen. In dit geval werd er een vergelijking gemaakt met de prijzen van J.

1. *Prijsvergelijking:* verweerster vergelijkt haar finale prijs van een pakketreis met die van concurrenten. In dit geval was de finale prijs van verweerster voor de reis € 2123,40.
2. *Concurrentieprijs:* De prijs van een vergelijkbare reis aangeboden door J was € 1929,95, wat lager is dan de prijs van verweerster.
3. *Aanpassing aan Laagste Prijs:* Om haar laagsteprijsgarantie na te komen, verlaagt verweerster haar prijs om te matchen met de lagere prijs van de concurrent. In dit geval werd de prijs van verweerster verlaagd met € 193,45 om de finale prijs op € 1929,95 te brengen.

Bovenop de prijsaanpassing bood verweerster een **extra korting van € 50** per dossier als onderdeel van hun laagsteprijsgarantie. Dit verlaagde de prijs verder naar € 1879,95.

2.

Op 21 november 2023 nemen eisers contact op met verweerster en vragen om de Black Friday korting van 100 euro.

Volgens het standpunt van eisers zou de Black Friday korting van €100 toegepast moeten worden op de prijs van J. Dan zou de berekening er als volgt uitzien:

1. Begin met de J prijs: €1929,95.
2. Pas de Black Friday korting toe: €1929,95 - €100 = €1829,95.
3. Trek vervolgens de laagsteprijsgarantie korting af: €1829,95 - €50 = €1779,95.

3.

Eisers en verweerster konden niet onderling tot een oplossing voor dit twistpunt komen, reden waarom eisers een verzoeningsprocedure opstartten bij de Geschillencommissie Reizen. Deze werd echter geweigerd.

Eisers beslissen dan ook een arbitrageprocedure op te starten.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERINGEN

Eisers vragen de beloofde Black Friday korting van 100 euro en 60 euro voor de gemaakte arbitragekosten.

Verweerster vraagt om de vordering van eisers ontvankelijk doch ongegrond te verklaren.

D. BEOORDELING

a. Kwalificatie van de contractuele relatie

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eisers is opgetreden als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna: de wet van 21 november 2017), 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.

b. Black Friday campagne

De promocampagne van verweerster dient als uitgangspunt genomen te worden. Hierin werd opgenomen dat "*Black Friday kortingen, bovenop alle andere kortingen*" kunnen worden gerekend

(eigen nadruk). Het "korting op korting"-principe betekent dat er een extra korting gegeven wordt bovenop een reeds bestaande korting. Op een reeds afgeprijsde prijs dus.

Het kernverschil tussen deze twee standpunten is het *moment* waarop de Black Friday korting wordt toegepast. Verweerster past het toe op de oorspronkelijke prijs, terwijl eiser vindt dat het toegepast moet worden op de al gematchte en verder verlaagde prijs. Eisers vinden namelijk dat de laagsteprijsgarantie van verweerster ook als kortingsstelsel kan worden beschouwd en verwijzen naar het feit dat deze in wezen niet verschilt van de andere kortingsstelsels. De laagsteprijsgarantie geeft volgens hen een korting door de prijs van verweerster te vergelijken met die van hun concurrenten en ervoor te zorgen dat hun klanten de laagste prijs krijgen, en deze prijs nog te verlagen met een korting van 50 euro.

c. Informatieplicht verweerster

Boek VI WER geldt onverminderd de bijzondere regels die in bepaalde sectoren (zoals de reissector) zijn vastgelegd (art. VI.1, §1 WER).

Ten eerste is de regeling van aankondigingen van prijsvermindering, zoals een Black Friday korting er één is, van toepassing op reisdiensten (G. STRAETMANS, Modernisering consumentenbescherming. Wet van 8 mei 2022, *NjW* 2024, afl. 496, 103). Bij de aankondiging van een prijsvermindering, moet de vorige prijs (de referentieprijs) schriftelijk, ondubbelzinnig, leesbaar, en goed zichtbaar worden aangeduid (artikel VI.18 WER). De naleving van deze regels had aan eiser kunnen duidelijk maken van welke referentieprijs, zijnde de eigen RO prijs of de concurrentiële J-prijs als laagst toegepaste prijs, de Black Friday korting zou worden afgetrokken.

Ten tweede dienen eisers ook uiterlijk bij de ondertekening van de verkoopovereenkomst voldoende geïnformeerd te worden. Elke onderneming is namelijk verplicht om op duidelijke en begrijpelijke wijze bepaalde informatie te verstrekken (zie ook artikel 10 de wet van 21 november 2017). Hieraan is niet voldaan. Ook hier had de naleving van deze regels aan eisers duidelijk moeten maken van welke prijs de Black Friday korting zou worden afgetrokken. Doen ondernemingen dat niet, dan kan de consument de toekenning van een schadevergoeding vorderen (artikel VI.2 WER). De schadevergoeding (100 EUR) staat in causaal verband met de fout (schending van artikel VI.18 WER en artikel VI.2 WER). Volledigheidshalve wordt verwezen naar de mail van 28 november 2023 van de interne diensten van verweerster zelf. In deze mail wordt begrip getoond voor de verwarring en zou de feedback ook worden doorgegeven aan haar marketingdiensten.

De verwijzing door verweerster naar latere documenten, zoals het interne boekingsstelsel of het reiscontract, zijn om bovenvermelde redenen niet relevant.

Dat verweerster de Black Friday korting enkel wil toepassen op haar oorspronkelijke prijs, vóór het matchen met de J prijs, kan uiteraard, maar dan moet dit aan de consument worden duidelijk gemaakt op een andere wijze dan hier gebeurd is. De commissie beschouwt de laagsteprijsgarantie als een kortingsstelsel waardoor eisers erg mochten van uitgaan dat zij hun Black Friday korting "(...) *bovenop alle andere kortingen* (...) kon doen gelden. Bovendien dient in geval van twijfel steeds in het voordeel van de consument geïnterpreteerd te worden.

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 gegrond en veroordeelt verweerster in betaling van 100 EUR aan eisers. Wijst het meer- of anders gevorderde (de kosten van de rechtspleging) af.

Aldus met unanimititeit uitgesproken te BRUSSEL op 21 maart 2024.