

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE**  
**GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL**

**ZITTING VAN 9 juni 2016**

**Inzake**

Mevrouw A, Financial Controller, gedomicilieerd te XXX

En

De heer B, Ambtenaar, gedomicilieerd te XXX

*Eisers,*

Ter zitting verschijnend

**En**

**RB**

met maatschappelijke zetel te XXX

Licentie: XXX

Ondernemingsnummer XXX

*Verweerster,*

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer C, zaakvoerder

Hebben ondergetekenden:

1. Meester XXX, advocaat, Voorzitter van het Arbitraal College,
2. Mevrouw XXX,
3. Mevrouw XXX,  
in hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikersvereniging;
4. Mevrouw XXX,
5. De heer XXX,  
In hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie);

Bijgestaan door Mevrouw XXX in haar hoedanigheid als griffier,

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**Wat de rechtspleging betreft:**

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gezien het door de eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 18 april 2016 – waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gezien het procedure dossier dat, gewenst door de partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gezien de dossiers en de besluiten, alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van de partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van de partijen om te verschijnen ter zitting van 9 juni 2016;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling gevoerd ter zitting van 9 juni 2016;

Uit het door de partijen neergelegde dossier blijkt dat eisers op 6 februari bij verweerster een reis boekten voor 2 personen naar Las Palmas in Spanje, met verblijf in hotel A van 21 maart 2016 tot 28 maart 2016 in tweepersoonskamer, all-in voor de prijs van 1.813,00 EURO. Op 22 februari 2016 werd de reis op verzoek van eisers omgeboekt naar Dassia in Corfu (Griekenland), met verblijf in hotel B van 19 juni 2016 tot 26 juni 2016 in tweepersoonskamer, all-in voor de totale prijs van 1.987,10 euro.

Derhalve werd een reiscontract gesloten in de zin van Art. 1 van de wet van 16 februari 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:**

**1. De feiten:**

Uit het door de partijen neergelegde dossier blijkt dat eisers op 6 februari 2016 bij verweerster een vliegtuigreis boekten voor 2 personen naar Las Palmas in Spanje, met verblijf in hotel A van 21 maart 2016 tot 28 maart 2016 in tweepersoonskamer, all-in voor de prijs van 1.813 EURO. De reis werd op hun verzoek op 22 februari 2016 omgeboekt naar Dassia in Corfu (Griekenland), met verblijf in hotel B van 19 juni 2016 tot 26 juni 2016 in tweepersoonskamer, all-in voor de totale prijs van 1.987,10 EURO.

Eisers stellen dat er voor de tweede boeking geen correcte prijsberekening conform de aangegeven prijs in de brochure werd toegepast. Ze aanvaarden de wijzigingskosten van 200,00 EURO en ook het feit dat ze geen recht meer hebben op de korting die geldig was voor de oorspronkelijke bestemming. Ze zijn echter niet akkoord dat de reisorganisator hen de volle prijs aanrekent voor de

nieuwe bestemming, terwijl er op 22/02 een promotie was die geldig was voor boekingen tot en met 29/02 voor de nieuwe bestemmingen (Corfu), een (vroegboek)korting/promotie/prijsvermindering, waar elke klant recht op heeft als ze voor die datum boeken. Zij vorderen daarom een bedrag van 412,00 EURO (1.772,10 EURO aangerekende prijs bestelbon ST/12334.3 min 1.375,10 EURO prijs geldig bij OV indien boeking voor 29/02 plus 15,00 EURO dossierkosten) meer kosten administratie/telefoon/verplaatsing.

Verweerster stelt dat zij voor eisers de voordeligste oplossing kozen namelijk de wijziging van een bestaand dossier in plaats van een annulatie met kosten en een nieuwe boeking die hen dan 2.151,40 EURO zou gekost hebben in plaats van 1.772,10 EURO meer de wijzigingskosten van 200,00 EURO. De 'boek-nu' korting kon bij de wijziging niet toegepast worden vermits op datum van de eerste boeking (06 februari 2016) deze korting niet van toepassing was en derhalve ook niet retroactief kan toegepast worden op datum van de wijziging (22 februari 2016).

## **2. De Beoordeling:**

Op basis van de uiteenzettingen ter zitting en de toelichting door verweerster van de toepasselijke reisvoorwaarden van RO, die door eisers goedgekeurd zijn, stelt het Arbitraal College vast dat verweerster terecht aangeeft dat de prijsvorming voor de wijziging conform deze reisvoorwaarden werd toegepast.

Conform Artikel 6 'Vervanging en wijziging door de reiziger' worden de wijzigingen aan een geboekte reis door de reisorganisator aanvaard tegen betaling van kosten, naast de eventuele prijsaanpassing. Er wordt in dit artikel ook gewaarschuwd dat eerder toegestane kortingen kunnen vervallen, afhankelijk van de gevraagde wijziging en dat actuele promoties eveneens onderworpen zijn aan voorwaarden, en mogelijk niet van toepassing in een gewijzigd dossier.

Eisers werden hiervan conform deze voorwaarden door verweerster geïnformeerd bij de wijzigingsaanvraag.

De vordering van eisers dient derhalve afgewezen te worden als ongegrond.

### **OM DEZE REDENEN,**

Het Arbitraal College,

Verklaart de vordering van eisers ontvankelijk doch ongegrond.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen te Brussel op 09 juni 2016.