

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

### **ZITTING VAN 3 augustus 2021**

#### **Inzake:**

**De heer A**, Belg, geboren op 8 januari 2004, wonende te XXX, XXX;

**De heer B**, Belg, geboren op 4 juli 2004, wonende te XXX, XXX;

*Eisers ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C en mevrouw D, moeder en tante van de heer A;*

#### **Tegen:**

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

*Verweerster ter zitting vertegenwoordigd door de heer E, brand manager.*

---

#### **Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 21 januari 2021 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 februari 2021 om te verschijnen op de zitting van 3 augustus 2021;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 3 augustus 2021;

---

#### **Hebben ondergetekenden:**

Meester Pascal NELISSEN GRADE in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw Anne MORIAU in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer Walter RASPOET 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 Jo DECALUWÉ in haar hoedanigheid van Algemeen Secretaris.

---

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE FEITEN**

1.

Op 18 februari 2020 boekte de heer A een tiendaagse jongeren vakantie naar Lloret de Mar bij organisator RO (hierna verweerster) voor de periode maandag 17 augustus 2020 tot woensdag 26 augustus 2020. De reis werd geboekt voor twee personen, nl. de heer A en de heer B (hierna eisers).

Eisers betaalden voor de reis een bedrag van 1.286,00 EUR. Inbegrepen in de reis waren onder meer transport per autocar heen en terug naar Lloret de Mar en verblijf in een tweepersoonskamer in hotel Alegria Plaza Paris & Spa\*\*\*\* onder de formule vol-pension.

2.

Op zaterdag 15 augustus 2020 werden eisers per mail geïnformeerd dat het transportmiddel werd gewijzigd. De busmaatschappij aangesteld door de organisator zou niet met een grotendeels lege bus naar Spanje willen rijden. Verweerster heeft daarom iedereen die op deze bus zou zitten, omgeboekt naar een retourvlucht tussen Brussel en Barcelona. De kosten gekoppeld aan deze retourvluchten en het transferbusje ter plaatse werden door de organisator op zich genomen. Verweerster informeerde eisers ook over de vluchtinformatie en de te volgen procedure omtrent het inchecken. Er werd eisers niet gevraagd of zij akkoord gingen met deze wijziging van vervoermiddel, alsook werd niet vermeld dat het alsnog mogelijk zou zijn om te opteren voor de busrit.

Op zondag 16 augustus 2020 werd de reisvoucher met vereiste reisinformatie door verweerster overgemaakt aan eisers via mail aan de heer A. Deze voucher maakt melding van de vluchten met LMIJ V tussen Brussel en Barcelona en vermeldt onder meer de te nemen stappen om online in te checken. De reisvoucher vermeldt ook dat er geen monitor aanwezig zal zijn op de vlucht van eisers. Iemand van de medewerkers van verweerster zou aanwezig zijn op de luchthaven van Barcelona om eisers op te wachten.

3.

Op 17 augustus 2020 omstreeks 17u50 communiceerde verweerster via WhatsApp dat hotel Alegria Plaza Paris & Spa\*\*\*\* mogelijks zou sluiten en dat daarom werd besloten om om te boeken naar hotel Maria Del Mar. Dit bericht werd door de organisator gezonden aan de reizigers, dewelke door verweerster in een WhatsApp groep werden verzameld om makkelijk en snel de communicatie omtrent de reis te voeren.

Op 17 augustus 2020 om 22u45 heeft mevrouw C, moeder van de heer A, verweerster geïnformeerd dat zij, net als de ouders van de heer B, de reis wensten te annuleren en een volledige terugbetaling van de reissom vorderden omdat verweerster eenzijdig, aanzienlijke veranderingen aanbracht aan de door eisers geboekte reis.

Omstreeks 23u30 informeerde verweerster eisers per mail dat de aangebrachte wijzigingen een upgrade vormden ten aanzien van de oorspronkelijk geboekte reis. Zo zouden eisers geen 22 uur op een bus moeten doorbrengen. Daarenboven wijst verweerster eisers er op dat deze geenszins geprotesteerd hadden toen de busrit werd omgeboekt naar een vlucht en dat de ouders van de heer B ook het nodige deden om hun zoon in te checken op de vlucht, hetgeen een aanvaarding van de wijziging zou inhouden.

Dossier nummer: SA 2021-031

Mevrouw C bevestigde haar standpunt op 18 augustus 2020 en verzocht opnieuw om terugbetaling.

Op 21 januari 2021 maakten eisers de procedure aanhangig voor de Geschillencommissie Reizen.

## **B. DE VORDERINGEN**

4.

Eisers vorderen middels hun vragenformulier de terugbetaling van de volledige reissom ten bedrage van 1.286,00 EUR.

Verweerster vraagt de eis van eisers ontvankelijk, doch ongegrond te willen verklaren.

## **C. DE RECHTSPLEGING**

5.

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

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

6.

Eisers boekten een pakketreis in de zin van artikel 2, 2° van de wet van 21 november 2017 (hierna de Reiswet) bestaande uit transport per autocar heen en terug naar Lloret de Mar en verblijf in een tweepersoonskamer in hotel Alegria Plaza Paris & Spa\*\*\*\* onder de formule vol-pension, waarbij verweerster optrad als organisator.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

## **E. BEOORDELING**

7.

De veranderingen aangebracht door verweerster aan de door eisers geboekte pakketreis zijn ingrijpende wijzigingen van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten. Zo werd het vervoer per bus gewijzigd in een vliegreis en werd het hotel de dag voor afreis nog omgeboekt naar een ander hotel. Beiden vormen de voornaamste kenmerken van de reisdiensten conform artikel 5, §1, 1° van de Reiswet.

Conform artikel 25, eerste lid van de Reiswet kan de reiziger, indien de organisator zich, vóór het begin van de pakketreis, genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten bedoeld in artikel 5, § 1, 1°, ingrijpend te wijzigen, binnen een door de organisator bepaalde redelijke termijn, de voorgestelde wijziging aanvaarden, of de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding.

De Reiswet stelt in artikel 26 verscheidene voorwaarden omtrent de informatie die de organisator dient te verstrekken wanneer er sprake is van zulke ingrijpende veranderingen van een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten.

Zo moet de organisator de reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager zonder onnodige vertraging in kennis stellen van de voorgestelde

wijzigingen. De organisator moet de reiziger verder ook medelen binnen welke redelijke termijn de reiziger zijn besluit conform artikel 25 dient over te maken. Ten slotte wordt de overeenkomst ook automatisch beëindigd indien de reiziger de wijzigingen niet aanvaardt binnen deze redelijke termijn.

8.

Het Arbitraal College stelt vast dat verweerster, gelet op de omstandigheden, eenzijdig en zonder akkoord van de reizigers ingrijpende wijzigingen aanbracht aan de voornaamste kenmerken van de reisdiensten en dit last minute communiceerde via onder meer WhatsApp. Alzo overtrad verweerster de artikelen 25 en 26 van de Reiswet.

Verweerster had eisers de mogelijkheid moeten bieden om de voorgestelde wijzigingen te aanvaarden, dan wel de pakketreisovereenkomst zonder het betalen van een opzegvergoeding op te zeggen. Verweerster heeft niet gecommuniceerd over deze mogelijkheid en stelde eisers voor een voldongen feit. Dat verweerster achteraf aanhaalt dat een busreis nog steeds mogelijk was indien eisers dit hadden gevraagd aan verweerster doet hier geen afbreuk aan.

Eisers konden aldus, conform artikel 25, de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding en hebben dit op 17 augustus 2021 ook gedaan.

9.

Volledigheidshalve houdt het Arbitraal College er aan dat verweerster, rekening houdend met de omstandigheden, gemeend heeft correct te handelen, daar zij eisers heeft geïnformeerd en hen een upgrade aanbood. Verweerster heeft ontegensprekelijk haar best gedaan om een oplossing te vinden voor deze reizigers en dit in uiterst moeilijke omstandigheden doch dit verandert niets aan het feit dat aan de wettelijke regels zoals hierboven uiteengezet niet werd voldaan.

10.

Het Arbitraal College is van oordeel dat de vordering van eisers derhalve gegrond is.

## **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 ten aanzien van verweerster gegrond,

Veroordeelt verweerster tot een schadevergoeding van 1.286,00 EUR.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 3 augustus 2021.