

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

ZITTING VAN 25 APRIL 2013

**Inzake**

De heer A, Kok, wonende te xxx;

En

Mevrouw B, zelfstandige, wonende te xxx;

En

De heer C, zelfstandige, wonende te xxx;

*Eisers,*

Ter zitting was dhr. C aanwezig;

**En**

RO, met maatschappelijke zetel te xxx - Ondernemingsnr xxx;

*Verweerster;*

Ter zitting vertegenwoordigd door mevr. D, supervisor Customer Service;

Hebben ondergetekenden:

1. De heer xxx, jurist, met kantoor te xxx, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers;
3. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers;
4. De heer xxx, wonende te xxx, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
5. Mevrouw xxx, wonende te xxx, in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O.,

Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

### I Over de rechtsmacht:

AANVANG: De stukken van de procedure werden onderzocht. Deze procedure begon met de toezending van het ingevulde vragenformulier. Dit formulier werd door het secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 27 september 2012. Hierdoor werd de vordering op die datum rechtsgeldig aanhangig gemaakt (art. 10 Geschillenreglement). Het vereiste klachtengeld werd vervolgens betaald op 10 oktober 2012 (art. 11 Geschillenreglement).

#### AKKOORD TOT ARBITRAGE:

- Eisers hebben hun akkoord tot arbitrage (scheidsgerecht) schriftelijk bevestigd met de ondertekening van het vragenformulier. De handtekening van dhr. A werd immers voorafgegaan door het volgende verzoek: *“Ondergetekende verzoekt de Geschillencommissie Reizen om het geschil aan het arbitraal College voor te leggen en verklaart zich te onderwerpen aan het reglement van de Geschillencommissie Reizen vzw”*. De handtekeningen van dhr. B & mevr. C werd voorafgegaan door een volmachtverklaring aan bovengenoemde *“om in zijn/haar (hun) naam een eis te stellen en de procedure te voeren bij de Geschillencommissie Reizen vzw”*.
- Voor verweerster mocht het arbitraal akkoord blijken uit het gebruik van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen in haar verkoopsrelatie met de klant. Artikel 18 van deze contractsvoorwaarden bepaalt dat verweerster de arbitrale keuze van eisers zal respecteren indien het geëiste bedrag niet hoger ligt dan € 1250. Eisers vorderden € 873,32 (zie verder). De wilsuiting van eisers over de rechtsmacht verbindt dus ook verweerster.

AANSTELLING ARBITERS: De vzw Geschillencommissie Reizen werd door de procederende partijen gelast met de aanwijzing van de arbiters van het arbitraal College. Deze aanwijzing gebeurde volgens de regels in artikel 5 van het Geschillenreglement. Ons arbitraal College is derhalve bevoegd om van onderhavig geschil kennis te nemen.

VERLOOP: Voor eisers werd een bundel overgemaakt op 24 januari 2013 en voor verweerster werd een bundel overgemaakt op 21 januari 2012. Door verweerster werd nog een conclusie (schriftelijke argumentatie) overgemaakt op 28 maart 2013.

De partijen werden vervolgens behoorlijk opgeroepen per aangetekend schrijven d.d. 21 december 2012 om te verschijnen op de zitting van 25 april 2013 (mededeling van het uur van de zitting per gewone brief op 12 april 2013).

### II Over de grond van de zaak:

#### **De Feiten**

Eisers boekten op 10 april 2012 een reis met bestemming Turkije, Izmir, met verblijf in Hotel A, 4\*, all inn, met vertrek op 17 juni 2012 en met terugkomst op 21 juni 2012. Zij betaalden hiervoor € 1.841,95.

Eisers hebben hun reis geannuleerd en hiervoor werden hen de annuleringskosten aangerekend. De all-risk annuleringsverzekeraar (VMIJ) heeft hiervan € 968,63 (annuleringskosten – franchise) aan eisers terugbetaald. Het resterende saldo van € 873,32 vorderen eisers terug in huidige procedure.

Eisers zijn de mening toegedaan dat zij recht hadden om kosteloos te annuleren doordat de vluchten tot tweemaal toe eenzijdig en substantieel door verweerster werden gewijzigd.

Chronologisch deden de feiten zich voor als volgt:

(1) Op 9 april 2012 planden eisers op de website van verweerster (xxx) hun vakantie, zoals ze navolgend ook werd geboekt (2). Op de berekeningsite van verweerster werden de vertrek- en aankomst tijden vermeld zonder voorbehoud. Het betrof rechtstreekse vluchten (LMIJ, Economy class), alsmede een vroeg vertrekuur (Brussel 17/06/2012 om 05u55; aankomst Izmir om 10u25) en een laat terugkeuruur (Izmir 21/06/2012 om 21u30; aankomst Brussel om 00u15) (stuk 2, eisers);

(2) Op 10 april 2012 werd de reis geboekt en op 26 april 2012 bekomen eisers de reisbevestiging (stuk 4, eisers);

(3) Op 31 mei 2012 ontvingen eisers de reisdocumenten (vlucht vouchers voor vluchtnummers xxx en yyy) mét de uitdrukkelijke opgave van de vluchten, dezelfde als deze die werden weergegeven bij de reisplanning (1) (stuk 5, eisers);

(4) Op 5 juni 2012 ontvingen zij evenwel nieuwe reisdocumenten met vermelding van een andere retourvlucht (Izmir 21/06/2012 om 11u15; aankomst Brussel om 16u10) die eenzijdig werd vervroegd met 10u15 en met een tussenlanding in Antalya (stuk 6, eisers);

(5) Op 7 juni 2012 werd hiertegen door eisers tevergeefs geprotesteerd (stuk 7, eisers);

(6) Op 8 juni ontvingen zij terug nieuwe reisdocumenten waarbij de heen- en terugreis nu allebei gewijzigd werden (aankomst 2 uur later, terugkomst 8 uur vroeger (Brussel 17/06/2012 om 06u00; aankomst Izmir om 12u20 en terugkeer: Izmir 21/06/2012 om 12u45; aankomst Brussel 16u40)) en beiden vluchten voorzagen bovendien in een tussenlanding (respectievelijk in Luik en Antalya)

De agent van RB noteerde hieromtrent op het ‘complaint form’: *“Gisteren klacht doorgemailed voor de vluchturwijzigingen. Vanmorgen opnieuw een wijziging ontvangen maar op de heenreis en opnieuw voor de terugreis!!! Dus in totaal 3 uurswijzigingen na ontvangst van vliegtickets. Klant wil annuleren op basis van artikel 10 “wijzigingen door de reisorganisatie voor afreis” van reisvoorwaarden Geschillencommissie Reizen. Klanten ziet wezenlijke punten: klant had rechtstreekse heen- en terugreis. Nu zowel op heen- als terugreis tussenlanding. Bij heenreis zal klant pas in de vooravond arriveren in hotel ipv op het middaguur. Bij terugreis zal klant al onmiddellijk na het ontbijt het hotel moeten verlaten ipv ’s avonds om 21u30 opstijgen. Klant had geboekt zonder tussenlandingen en dit stond ook op de oorspronkelijke verkregen vliegtickets vermeld.”* (elektronisch bericht van xxx, verzonden op 8/06/2012)

Eisers hebben vervolgens geïnsisteerd op een ‘nieuw aanbod van een reis’. Dit werd hen evenwel

geweigerd waarop eisers hebben geannuleerd.

Verweerster heeft geen vergoeding voorgesteld.

Bij gebreke aan een minnelijke regeling tussen partijen wordt onderhavige zaak voorgelegd aan het arbitraal College van de Geschillencommissie Reizen in zijn bovenvermelde samenstelling.

Ter zake de klachten vorderen eisers in de huidige procedure een schadevergoeding t.b.v. € 873,32 (zie rubriek 20- vragenformulier)

## **Beoordeling**

Het contract dat ter beoordeling voorligt is een contract van reisorganisatie en de Reiscontractenwet bepaalt het wettelijke kader van een dergelijk contract. [Wet 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, verder als RCW afgekort, B.S. 1 april 1994.]

In artikel 10 RCW wordt bepaald dat de reisbevestiging, die volgt op de bestelbon, ten minste moet vermelden: *‘de te gebruiken vervoermiddelen, kenmerken en categorieën van deze vervoermiddelen, data, tijdstippen en plaatsen van vertrek en terugkeer’*.

Op de onderhavige reisbevestiging d.d. 26 april 2012 ontbreken evenwel deze specifieke gegevens (stuk 4, eisers).

Deze gegevens werden wel uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigd bij het overhandigen van de reisdocumenten op 31 mei 2012 (zie supra : feitenrelaas).

Artikel 13 RCW vervolgt dat elke latere wijziging met betrekking tot *‘een van de wezenlijke punten van het contract’*, gepaard moet gaan met een opzegrecht voor de reiziger, annex een eventuele schadevergoeding.

In de voorbereidende werken tot de RCW wordt een wijziging van de vluchten met minder dan 2 uur, als voorbeeld gegeven van een wijziging die niet essentieel is. [Voorbereidende Werken, Stukken Senaat, 1991- 1992, 488, p. 9.]

*A contrario* redenerend zou men aldus kunnen aannemen dat de aan eisers opgedrongen wijzigingen, wél als wezenlijk kunnen worden beschouwd, temeer doordat :

- de reisduur op zich reeds erg kort was (5dagen/vier nachten) :
- de aankomst 2 uur later en de terugkomst 8 uur vroeger zal plaatsvinden;
- er twee tussenlandingen zijn bijgekomen.

Verweerster voert aan dat deze wijzigingen contractueel overeengekomen waren doordat het reiscontract een volgende bepaling bevat:

*“Uurregeling*

*\* Bij het drukken van deze brochure waren de definitieve vluchten niet bekend. Alleen de uurregeling opgegeven op de laatste reisdocumenten is van toepassing.*

\* Chartervluchten worden flexibel ingezet. Het kan voorkomen dat we omwille van beschikbaarheden en bezettingen van vliegtuigen of omwille van technische of operationele redenen vluchtschema's wijzigen waardoor de oorspronkelijk gemelde uurregeling nog verandert. Dergelijke wijzigingen kunnen geen prijsaanpassing of terugbetaling met zich meebrengen.

*\* In geval het definitieve vluchtuur met 30 minuten of minder wordt vervroegd, wordt u niet op voorhand verwittigd, daar u reeds minimum 2 uur voor het uur van vertrek (3 uur voor exotische vakanties) op de luchthaven aanwezig moet zijn.*

*(...)*

*De vertrek- en terugkeerdatum worden als reisdagen beschouwd. Late en/of vroege vluchten komen niet in aanmerking voor schadevergoeding voor vakantiederving. Wanneer u bijvoorbeeld een vakantie reserveert van 8 dagen, heeft u recht op 2 reisdagen en 6 volle vakantiedagen ter plaatse tegen een prijs berekend op basis van 7 nachten."*

...

Een dergelijke bepaling- zoals hierboven weergegeven (en door ons onderstreept)- geeft een *onbeperkt* recht aan de reisorganisator om volgens eigen inzichten terug te komen op de gemaakte vluchtafspraken.

Een dergelijk eenzijdig wijzigingsrecht- aldus weergegeven zonder de minste beperking- gaat in tegen het rechtmatig vertrouwen van de consument op basis o.m. van de hem gegeven inlichtingen en overhandigde reisdocumenten en staat *i.c.* haaks op het bepaalde in artikel 13 RCW. Het is bovendien te beschouwen als een 'onrechtmatig beding' in de zin van de marktpraktijkenwet [Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, B.S. 12 april 2010, p. 20803, verder afgekort als WMPC].

Artikel 74, 4° WMPC verbiedt immers bedingen en voorwaarden waardoor de onderneming het recht bekommt '*om de kenmerken van het te leveren product te wijzigen, indien die kenmerken wezenlijk zijn voor de consument*'.

Als verliezende partij dient verweerster ook de gedingkosten te betalen (zie art. 28 Geschillenreglement).

## **OM DEZE REDENEN, HET ARBITRAAL COLLEGE**

Alle andere of ruimere argumenten worden verworpen als ongegrond, niet ter zake dienend of gewoon overbodig;

Verklaart zich bevoegd om van de vordering kennis te nemen;

Veroordeelt verweerster om aan eisers de som van € 873,32 [achthonderd drieënzeventig Euro

tweeëndertig eurocent] te betalen als schadevergoeding, te vermeerderen met de gerechtelijke intresten vanaf heden tot de dag der algehele betaling;

Veroordeelt verweerster ook in betaling van het door eisers betaalde klachtengeld, zijnde € 100 [honderd Euro].

Aldus uitgesproken, met eenstemmigheid, te Brussel op 25 April 2013.