

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 25 juni 2019

Inzake:

Dhr. A, XXX, XXX.

Eiser,

ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Tegen:

RB bvba. met zetel XXX, XXX

Lic. Ondernemingsnr.

Verweerster,

ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd .

hebben ondergetekenden:

Dhr B, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

Mvr C, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Dhr. D, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mvr. E, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Dhr. 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 Mvr. G, Secretaris Generaal, in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

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

Gezien het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29.04.2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

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

Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 25.06.2019;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 25.06.2019;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eiser op 24/03/2019 bij RB bvba vliegtickets aankocht:

31 maart 2019 BKK – ADD met vlucht ET629 en ADD – ZNZ met vlucht ET815
09 april 2019 MBA – ADD met vlucht ET323 en ADDC – BKK met vlucht ET608
voor de totale prijs van 1054,49 €.

Derhalve werd met een professioneel een verkoopcontract van reisdiensten afgesloten in de zin van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eiser boekte bij RB bvba op 24/03/2019 voor de totale prijs van 1054,49 €. vliegtickets: 31 maart 2019 BKK – ADD met vlucht ET629 en ADD – ZNZ met vlucht ET815
09 april 2019 MBA – ADD met vlucht ET323 en ADD – BKK met vlucht ET608 .

Volgens de Algemene Voorwaarden van RB kunnen klachten ook in arbitrage aan de Geschillencommissie Reizen, Brussel, voorgelegd worden.

Waar eiser stelt alle vluchten in boekingsklasse M geboekt te hebben (waarvoor hij 100 % miles krijgt), blijken de vluchten op 9 april 2019 MBA – ADD met vlucht ET323 en ADD – BKK met vlucht ET608 in boekingsklasse V geboekt te zijn (waarvoor hij geen miles krijgt).

RB bvba laat weten dat aanpassing naar de M-klasse mogelijk is na ontvangst van een tariefverschil . Eiser stelt dat de boekingsklasse voor alle vluchten gold – zoals hem telefonisch bevestigd zou geweest zijn – en vraagt zich af waarom hij die kost moet betalen voor een fout bij RB.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29/04//2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vordert eiser een schadevergoeding ten beloop van de boekingskost van 1.054,49€.

II. Beoordeling:

Eiser boekte bij RB bvba op 24/03/2019 voor de totale prijs van 1054,49 €. vliegtickets:

31 maart 2019 BKK – ADD met vlucht ET629 en ADD – ZNZ met vlucht ET815
09 april 2019 MBA – ADD met vlucht ET323 en ADD – BKK met vlucht ET608 .

Aldus werd met een professioneel een verkoopcontract van reisdiensten afgesloten in de zin van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Volgens de Algemene Voorwaarden van RB kunnen klachten ook in arbitrage aan de Geschillencommissie Reizen, Brussel, voorgelegd worden.

Waar eiser stelt alle vluchten in boekingsklasse M geboekt te hebben (waarvoor hij 100 % miles krijgt), blijken de vluchten op 9 april 2019 MBA – ADD met vlucht ET323 en ADD – BKK met vlucht ET608 in boekingsklasse V geboekt te zijn (waarvoor hij geen miles krijgt).

RB laat weten dat aanpassing naar de M-klasse mogelijk is na ontvangst van een tariefverschil. Eiser stelt dat de boekingsklasse M voor alle vluchten gold – zoals hem telefonisch bevestigd zou geweest zijn – en vraagt zich af waarom hij die kost moet betalen voor een fout bij RB.

In deze is verweerster RB duidelijk te aanzien als professioneel in de zin artikel 2, 8° van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Artikel 69 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *De professioneel is aansprakelijk voor elke fout door technische gebreken in het boekingssysteem die aan hem te wijten is*

Het komt wie schadevergoeding eist toe bewijs te leveren van fout en schade en oorzakelijk verband. Het kan wellicht zijn dat eiser de bedoeling had om alle vluchten in boekingsklasse M te boeken om op alle vluchten miles te verzamelen.

De loutere vaststelling dat de vluchten op 9 april 2019 MBA – ADD met vlucht ET323 en ADD – BKK met vlucht ET608 in boekingsklasse V geboekt bleken te zijn laat evenwel niet toe hieruit zomaar af te leiden of te veronderstellen dat hieraan een fout van/bij verweerster ten grondslag moet liggen.

Eisers legt in deze geen enkel bewijs voor van enige fout in hoofde van verweerster en evenmin dat hij schade zou hebben geleden ten belope van 1.054,49€, weze de volledige aankoopprijs.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals door eiser gesteld tegen RB bvba ongegrond is.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar doch ongegrond.

Wijst de vordering van eiser af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 25/06/2019.