

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 16 mei 2017

Inzake:

De heer **A** en mevrouw **B**, woonachtig te XXX.

Eiser,

Ter zitting vertegenwoordigd door de heer A.

Tegen:

De **RB**, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C (Customer Service Team).

hebben ondergetekend:

De heer XXX, advocaat, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het arbitraal college;

De heer XXX, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer XXX, 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 Mevr. XXX in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 20 februari 2017 - waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 16 mei 2017;

Gelet op het feit dat het arbitraal college na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De feiten

1.

Uit het dossier voorgelegd aan het arbitraal college kan worden afgeleid dat eisers op 6 september 2016 bij verweerster een pakketreis hebben geboekt naar Tenerife (Spanje), in de periode van 11 tot 25 januari 2017.

De boeking bij verweerster omvatte onder meer de vluchten heen en terug en een verblijf van 14 nachten ter plaatse in het Hotel A in all-in formule.

De prijs van de reis bedroeg 4.539,26 €, na aftrek van verschillende kortingen.

Eisers hebben tevens een supplement “gegarandeerd vertrek” betaald, ten belope van een bedrag van tweemaal 19,99 € (p. 20 dossier).

De brochure van verweerster vermeldt in dit verband (p. 19):

“GEGARANDEERDE VERTREKUREN

Op talrijke vakantievluchten garandeert RB vaste vertrekuren. Deze vluchten worden niet verplaatst of geannuleerd. De vertrekuren zijn meestal zo gekozen dat je al vanaf de

eerste dag voluit van je vakantiebestemming kan genieten! Voor vluchten met gegarandeerd vertrekkur geldt een toeslag van € 19,99 per persoon. [...]

De touroperator verbindt zich ertoe de gegarandeerde vertrekuren van de vakantievluchten te respecteren binnen een tijdsspanne van max. 30 minuten, behalve in elke omstandigheid die volledig buiten de wil van de airline tot stand is gekomen (zoals stakingen, hevige mist, technische problemen, vertraging door de luchtverkeersleiding e.d.)."

Eisers hebben een voorschot betaald van 1.300,- €.

2.

Op 19 oktober 2016 heeft verweerster aan de reisbemiddelaar (niet inzake) gemeld dat de heenvlucht van eisers werd geannuleerd (p. 55-57 dossier).

Uit de gegevens van het dossier blijkt dat deze informatie aan eisers werd overgemaakt, wat niet ter discussie staat.

3.

Op 30 oktober 2016 hebben eisers hun beklag gedaan bij hun reisbemiddelaar en aangedrongen op de uitvoering van de reis conform hetgeen contractueel overeengekomen was en dus met gegarandeerd vertrek op 11 januari 2017 (p. 22-23 dossier).

Op 24 november 2016 heeft verweerster geantwoord dat de luchtvaartmaatschappij het recht heeft om de vlucht te annuleren (p. 59 dossier). Er werd een waardebon van 100,- € aangeboden ter compensatie, naast de terugbetaling van de toeslag gegarandeerd vertrek. Aan eisers werd de mogelijkheid geboden om het dossier indien gewenst te wijzigen of zonder kosten te annuleren.

Op 27 november 2016 hebben eisers gemeld dat zij niet akkoord konden gaan met deze gang van zaken en zij ervan uitgingen dat verweerster de overeenkomst zou annuleren gezien zij de overeenkomst niet zou kunnen naleven door de annulering van de vluchten door de luchtvaartmaatschappij (p. 61 dossier). Eisers gaven hierbij hun rekeningnummer op voor de terugbetaling van het betaalde voorschot van 1.300,- €.

Op 5 december 2016 hebben eisers gemeld dat zij de terugbetaling van het voorschot van 1.300,- € ontvangen hadden en zij er hiermee vanuit gingen dat verweerster de overeenkomst "nu formeel en eenzijdig" had verbroken (p. 62-63).

In deze brief vorderden eisers een "verbrekingsvergoeding" van 1.588,- €, naar analogie met de vergoeding die verweerster in haar bijzondere voorwaarden voorziet in geval van een verbreking door de reiziger tussen 56 en 29 dagen voor afreis.

Op 13 december 2016 heeft verweerster haar spijt gemeld voor de annulatie van de vlucht (doorgevoerd om operationele redenen) (p. 64 dossier). Er werd een alternatief aangeboden met afreis op 12 januari 2017 (één dag later dan gepland) en er werd een kortingsbon van 100,- € aangeboden.

Bij brief van 8 en 31 januari 2017 hebben eisers hun beklag gedaan bij verweerster en haar gemeld dat zij zich niet akkoord konden verklaren met de gang van zaken (p. 16-18 dossier).

4.

Eisers hebben op 20 februari 2017 hun zaak aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

In het vragenformulier vorderen zij een bedrag van 1.588,- € ten titel van "schadeloosstelling voor het niet uitvoeren van het contract) en 1.000,- € ten titel van "extra kosten".

2. Kwalificatie van de contractuele relatie

5.

Uit de stukken van het dossier voorgelegd aan het arbitraal college, blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als reisorganisator ten aanzien van eisers, de reizigers, en er derhalve een contract tot reisorganisatie bestaat tussen de partijen.

Deze kwalificatie staat in het kader van de huidige procedure niet ter discussie.

3. De beoordeling

6.

Eisers hebben op 6 september 2016 een pakketreis geboekt bij verweerster en er is tussen hen een contract tot reisorganisatie tot stand gekomen.

In het kader van dit contract heeft verweerster zich, onder meer, verbonden tot het verschaffen van een reis met "gegarandeerd vertrek" op 11 januari 2017, waarbij zij zich heeft verbonden om "de vertrekuren te garanderen", de "vluchten niet te verplaatsen of te annuleren" en de "gegarandeerde vertrekuren van de vakantievluchten te respecteren binnen een tijdsspanne van max. 30 minuten" (p. 19 dossier).

Het feit dat eisers specifiek voor de dienst "gegarandeerd vertrek" hebben gekozen en hier een supplement van 19,99 € per persoon voor hebben betaald, toont voldoende aan dat de vertrekdatum- en -uren voor hen een wezenlijk deel van het contract tot reisorganisatie uitmaakten.

7.

Artikel 13 van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (hierna "de Reiscontractenwet") bepaalt:

"Indien, vóór de aanvang van de reis, een van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of de reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.

Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden medegedeeld.

Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 14."

Het arbitraal college is zoals vermeld van mening dat de vertrekdatum- en -uren voor eisers een wezenlijk deel van het contract tot reisorganisatie uitmaakten.

De vertrekdatum werd vóór de aanvang van de reis gewijzigd door verweerster: er was geen vertrek meer mogelijk op 11 januari 2017, zoals voorzien, en er werd een alternatief vertrek voorgesteld op 12 januari 2017.

Verweerster heeft eisers dus op de hoogte gebracht van het feit dat zij “een van de wezenlijke punten van het contract” niet zou kunnen uitvoeren (p. 55-57 dossier) en er werd hen de mogelijkheid geboden om het contract te wijzigen of zonder kosten te annuleren (p. 59 dossier).

Verweerster heeft zich also van haar verplichting op grond van artikel 13 Reiscontractenwet gekweten.

Eisers hebben meermaals te kennen gegeven dat zij niet akkoord waren met de gang van zaken en zij enkel wensten af te reizen op de aanvankelijk voorziene vertrekdatum (p. 22-23, p. 61 dossier).

In toepassing van de laatste paragraaf van artikel 13 Reiscontractenwet, dient bijgevolg toepassing gemaakt te worden van artikel 14 Reiscontractenwet, dat bepaalt:

§ 1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen :

1° ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen; zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;

2° ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

§ 2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van de overeenkomst [...].

Eisers hebben het nieuw aanbod dat verweerster hen heeft gedaan (p. 64 dossier) niet aanvaard en hadden dus recht op “de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hen op grond van het contract betaalde bedragen”.

Het staat niet ter discussie dat verweerster de terugbetaling van het voorschot ten belope van 1.300,- € heeft uitgevoerd. Dit bedrag zou op 30 november 2016 op de rekening van eisers zijn toegekomen (p. 62-63 dossier).

Verweerster heeft zich also van haar verplichting op grond van artikel 14, § 1 Reiscontractenwet gekweten.

8.

In het klachtenformulier vorderen eisers een bedrag van 1.588,- € ten titel van “schadeloosstelling voor het niet uitvoeren van het contract en 1.000,- € ten titel van “extra kosten”.

Het arbitraal college oordeelt dat een dergelijke vordering mogelijk is op grond van artikel 14, § 2 Reiscontractenwet.

Eenzijds is het arbitraal college principieel bereid te aanvaarden dat eisers een zekere schade hebben geleden door dat zij niet op het gewenste moment zijn kunnen afreizen, ondanks het feit dat dit contractueel uitdrukkelijk overeen gekomen was en eisers voor de betreffende optie “gegarandeerd vertrek” een supplement hebben betaald.

Anderzijds stelt het arbitraal college vast dat het gevorderde bedrag de grenzen van het redelijke overschrijdt. Eisers verschaffen geen uitleg omtrent het bijzondere belang van hun vertrek op 11 januari 2017 en tonen geen concrete schade aan. Eisers zijn evenmin op eigen initiatief via een andere luchtvaartmaatschappij vertrokken, met behoud van het verblijf ter plaatse, waardoor zij de aangehaalde schade in hun hoofde hadden kunnen beperken. De wijziging van de vertrekdatum werd tenslotte enkele maanden voor de voorziene datum van vertrek gemeld.

Gelet op deze elementen komt het arbitraal college gepast voor om een bedrag van 400,- € voor beide eisers tezamen toe te kennen.

De vordering van eisers wordt voor het overige afgewezen.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiser,

Veroordeelt verweester tot betaling van het bedrag van 400,- € aan eisers,

Wijst de vordering van eisers voor het overige af,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 16 mei 2017