

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 16 juni 2022

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 23 oktober 1955, wonende te XXX, XXX

Eiseres, ter zitting aanwezig

Tegen:

RB NV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX;

Verweerster, ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd.

Hebben ondergetekenden:

Meester B in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw C in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer D in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;4

De heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen bij 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 G in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 15 april 2022, 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 19 april 2022 om te verschijnen op de zitting van 16 juni 2022;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 16 juni 2022;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Op 10 november 2021 boekte eiseres bij verweerster een reis naar Oman van 27 februari 2022 tot 6 maart 2022.

De boeking omvatte de vluchten Brussel - Abu Dhabi – Brussel en het verblijf in meerdere 3 en 4 sterren hotels. De totale reissom bedroeg 2.584 euro.

2.

Volgens de brochure van verweerster werd er naar en van Abu Dhabi gereisd met *rechtstreekse* vluchten van *LMIJ-1*.

Op 17 februari 2022 ontving eiseres per e-mail het reisprogramma. Daaruit bleek dat de rechtstreekse lijnvluchten met *LMIJ-1* vervangen waren door vluchten met *LMIJ-2*, met telkens een *tussenstop* in Istanbul. Volgens eisers verdubbelde hierdoor niet alleen de reistijd, maar was ook de verplichte covid-reisverzekering die bij de *LMIJ-1*-vluchten inbegrepen was, niet langer inclusief.

Op 19 februari 2022 verstuurde eiseres naar verweerster een aangetekend schrijven en een mail waarin zij een passende financiële compensatie vroeg voor de eenzijdige wijzigingen.

Verweerster ging hier niet op in en weet de wijziging van de vluchten aan overmacht (zie e-mail van verweerster aan eiseres van 19 februari 2022).

3.

Na terugkomst van de reis stuurde eiseres op 9 maart 2022 opnieuw een e-mail aan verweerster waarin zij te kennen gaf haar klacht voor te zullen leggen aan de Geschillencommissie Reizen, en start een verzoeningsprocedure.

4.

Op 12 april 2022 liet het secretariaat aan eiseres weten dat verweerster niet in wenste te gaan op de vraag tot verzoening. Eiseres diende op 15 april 2022 een arbitrage dossier in.

Via het vragenformulier waarmee de zaak werd ingeleid voor het Arbitraal College, vraagt eiseres een schadevergoeding van 450 euro, samengesteld als volgt :

- 400 euro voor het kwaliteits- en comfortverlies ten gevolge van de wijziging van de rechtstreekse vluchten naar vluchten met een tussenstop,
- 50 euro arbitragekosten.

B. DE RECHTSPLEGING

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

C. DE VORDERING

Zoals voormeld, vordert eiseres :

- 400,00 EUR voor het kwaliteits- en comfortverlies ten gevolge van de wijziging van de rechtstreekse vluchten naar vluchten met een tussenstop,
- 50,00 EUR voor de arbitragekosten.

Verweerster vraagt dat de eis zou worden afgewezen.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

De overeenkomst tussen verweerster en eisers werd gesloten op 10 november 2021 zodat de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing is.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak in technische zin is opgetreden als doorverkoper volgens artikel 2, 9° van de wet van 21 november 2017 ten aanzien van eiseres, zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de wet van 21 november 2017.

Deze kwalificatie staat tussen partijen niet ter discussie.

E. BEOORDELING

1. volgens de reisovereenkomst die op 10 november 2021 werd opgesteld, is de organisator van de reis de BV RO, XXX in XXX, en is verweerster i.c. opgetreden als doorverkoper.

Uit de brochure van verweerster m.b.t. de reis in kwestie evenals uit de e-mail van 17 februari 2022 aan de hand waarvan verweerster aan de deelnemers van de reis, waaronder eiseres, het reisprogramma en de reisdocumenten heeft bezorgd, zou echter kunnen worden afgeleid dat verweerster als reisorganisator is opgetreden.

Aangezien eiseres haar klacht heeft ingediend tegen verweerster in de hoedanigheid van doorverkoper van de reis en deze hoedanigheid niet betwist, dient in de eerste plaats te worden nagegaan of verweerster als doorverkoper tot compensatie van eiseres is gehouden voor de wijzigingen van de vluchten.

2. overeenkomstig artikel 5, § 1^{ste}, 1°, b, van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten was verweerster als doorverkoper verplicht om, vooraleer de reisovereenkomst af te sluiten, eiseres o.m. in te lichten over de gebruikte vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer en de duur en de plaats van tussenstops en de aansluitingen.

De reiziger dient immers alle nodige informatie te ontvangen voordat hij een pakketreis koopt, ongeacht of die wordt verkocht met behulp van communicatie op afstand, over de toonbank of via andere distributiekanaalen (zie de Memorie van toelichting voorafgaand aan de wet van 21 november 2017, Kamer, DOC 54 2653/001).

In casu stelt het Arbitraal College vast dat verweerster niet aan deze verplichting heeft voldaan, vermits in haar brochure duidelijk wordt gespecificeerd dat de verplaatsingen naar en van Oman via rechtstreekse vluchten worden gemaakt terwijl achteraf is geleden dat via onrechtstreekse vluchten werd gereisd, met een aanzienlijke verhoging van de reistijd tot gevolg.

Bovendien heeft verweerster nagelaten, op het ogenblik dat zij aan eiseres het definitieve reisprogramma meedeelde, met inbegrip van de gewijzigde vluchten, eisers te wijzen op de mogelijkheid die deze had om de reis, omwille van, voornoemde wijziging, te annuleren.

Verweerster is gehouden tot compensatie van de schade die eiseres ten gevolge van voormelde tekortkomingen heeft geleden.

Het Arbitraal College waardeert de compensatie waarop eiseres gerechtigd is omwille van de gebrekkige informatie die zij van verweerster heeft ontvangen en het daaruit voortgevloeide kwaliteits- en comfortverlies, *ex aequo et bono* op 250,00 EUR.

3. Nu eiseres reeds aanspraak kan maken op een billijke compensatie vanwege verweerster in diens hoedanigheid van doorverkoper, dient niet meer te worden onderzocht of verweerster eventueel zou kunnen worden aangesproken in de hoedanigheid van organisator van de reis.

4. de eis strekt eveneens tot terugbetaling door verweerster van de kosten die eiseres heeft gemaakt voor de inleiding van de arbitrageprocedure, hetzij een bedrag van 50,00 EUR.

De arbitragekost is evenwel een kost verbonden aan de inleiding van de procedure die nooit wordt terugbetaald, ook wanneer de eiser in het gelijk wordt gesteld.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweerster gegrond in de mate zoals hierna gespecificeerd,

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eiseres van de som van 250,00 EUR,

Wijst Eisers af voor het overige van haar vordering.

Aldus uitgesproken te Brussel, op 16 juni 2022