

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

**zitting van 03 mei 2018**

**Inzake:**

Mvr. A, XXX, XXX

Eiseres,

Mvr. A persoonlijk ter zitting aanwezig, bijgestaan door Mvr. B.

**Tegen:**

RO , met zetel XXX, XXX

Lic. XXX      Ondernemingsnr. XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door dhr. C

**hebben ondergetekenden:**

Dhr. D, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;

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

Mvr. F, in haar 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, algemeen secretaris, 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 09/02/2018, 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 17/04/2018;

Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting 17/04/2018;

**Wat betreft het reiscontract:**

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eiseres via bemiddeling van RB bij RO een reis boekte voor 2 p. naar Indonesië, van 09 tot 21/01/2018, met vluchten BRU-DPS en DPS-BRU, verblijf in hotels Atta Mesari en Astagina in kamer en ontbijt; reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 2.788,00€.

Derhalve werd een reiscontract afgesloten in de zin van art. 1,1° van de wet van 16.2.1994 reiscontractenwet.

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

De partijen hebben hun akkoord m.b.t. een arbitrale procedure schriftelijk bevestigd.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

**Wat de grond van de zaak betreft:**

**I. De Feiten:**

Eiseres boekte via bemiddeling van RB bij RO, XXX, een reis voor 2 p. naar Indonesië, van 09 tot 21/01/2018, met vluchten BRU-DPS en DPS-BRU, verblijf in hotels Atta Mesari en Astagina in kamer en ontbijt; reis georganiseerd en met bestelbon dd. 04/10/2017 bevestigd door RO voor de totale prijs van 2.788,00€.

Met een automatisch gegenereerde e-mail heeft RB bevestigd dat de reis via hen was geboekt en dat eiseres aldus een contract had met de touroperator RO. Deze automatisch gegenereerde elektronische bevestiging door RB vermeldt verder:

- totaalprijs voor de reis 2.788 €. waarvan aanbetaling van 416,00 € aan RB en vervolgens nog 2.362,00 € aan de touroperator diende te gebeuren vóór 28/11/2017.
- Boekingskosten: 10,00€
- Totaal betaald : 426,00 €

Met bestelbon dd. 04/10/2017 bevestigde touroperator RO aan eiseres de boeking van IATA tickets voor de heen vlucht BRU-DPS op 09/01/2018 en de terugvlucht DPS-BRU op 21/01/2018 alsook hotelverblijf in kamer en ontbijt in hotel Atta Mesari van 10 tot 14/01/2018 en hotel Astagina van 14 tot 21/01/2018; Totaal incl. BTW : 2.503,72 €

Voorschot te betalen 28/08/2017 : 890,00€ Saldo te betalen 05/12/2017 : 1613,72

Eiseres deed een eerste betaling van 426,00 € aan RB en betaalde vervolgens een voorschot van 890,00€ aan RO ; weze samen 1.316,00€ .

Eiseres annuleerde op 09/10/2017 de reis wegens het afhaken van haar medereiziger.

De bijzondere Reisvoorwaarden RO voorzien bij annulatie: Vliegtickets: die reeds uitgegeven waren voor annulatie klant: 100 % van de prijs van het vliegtuigticket, anders is er een ticket fee van 20 € per ticket  
Verblijven/Accommodatie: - meer 60 dagen voor de afreis: 10% van de reissom met een minimum van 100 € pp.

Met annulatiebon dd. 10/10/2017 rekent touroperator RO aan eiseres 890,00 € annulatiekost aan. Daarbij liet RO eiseres op 10/10/2018 bij mail weten: ... wij zijn helaas genoodzaakt om onze annulatievoorwaarden toe te passen .... in bijlage kan u uw annulatiebon vinden met daarin de annulatiekosten .... de vluchten zijn door ons vluchtdepartement uitgegeven om de prijs van de deal te kunnen blijven garanderen .... na contact met de luchtvaartmaatschappij hebben we wel de taxen kunnen recupereren .... voor de hotels zijn onze annulatievoorwaarden 10% van de reissom met een minimum van 100 € per persoon ... totale annulatiekosten komen dan op 973 €. Dit hebben wij verlaagd naar het reeds betaalde voorschot van 890 € als commerciële tegemoetkoming.

Eiseres vroeg RO vanaf 10/10/2018 bij mail en aangetekend schrijven meermaals om verduidelijking/bewijs van de berekende annulatiekost en wees ook op het aan RB betaalde voorschot van 426 €.

Eiseres ontving hierop als antwoord van RO enkel verwijzing zonder meer naar de algemene voorwaarden en de bevestiging dat RO de door RB op grond van dezelfde annulatievoorwaarden terugbetaalde 116 € van het voorschot zou doorstorten.

Met aangetekend schrijven dd. 25/10/2018 laat eiseres RO weten dat de door haar betaalde 1.316 € (426,00 € aan RB en 890,00€ aan RO), weze meer dan 52,50 % van de reissom, achtergehouden worden terwijl de annulatievoorwaarden spreken van 10% van de totale reissom bij annulatie meer dan 60 dagen voor vertrekdatum. Eiseres vordert terugbetaling van de zonder enige verantwoording ingehouden sommen.

Met aangetekend schrijven dd. 08/02/2018 laat eiseres RO weten dat zij de betwisting aanhangig maakt bij de geschillencommissie reizen met volgende schade-eis:

Het totaal van het door mij betaalde voorschot is 1.316€. De reis werd geannuleerd 09 oktober 2017, zijnde meer dan 60 dagen voor vertrekdatum. U heeft - zonder enige concrete verantwoording - de totaliteit van het door mij betaalde voorschot (1.316€) ingehouden behoudens een bedrag van 116 € dat later werd teruggestort.

Als de annulatievoorwaarden correct zouden toegepast worden zou ik verschuldigd zijn:

10% van de totale reissom : 250,30 € + vliegtickets 25 € pp. : 50 € : totaal 300,30 €

Aangezien U een som heeft achtergehouden van ( 1.316 - 116) 1.200€, bedraagt mijn vordering 899,70 € (1.200-300,30).

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 09/02/2018, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vordert eiseres van RO terugbetaling van 899,70€.

Met schrijven dd. 13/03/2018 aan de Geschillencommissie Reizen laat RO weten:

- de eerste aanbetaling van 426 € is de commissie die het marketingbureau RB aanrekent om de reis te verkopen
- RO vroeg 890 € voorschot
- Vluchttickets werden door RO aangekocht op 06 oktober
- Klant annuleert op 09 oktober
- in de annulatiebon dd 10/10/2017 beperkt RO als commerciële geste de annulatiekost tot 890 €
- normaal kosten de tickets 1.210 €, na contact met de Airline beperkt tot 973 €
- 10 % van de reissom = 250,37€
- 973 (tickets) + 250,37 (10% reissom) = 1.223,37 €.
- klant krijgt van RB 116 € terug

RO stelt een tegeneis in t.b.v. 1.190,37 € (620 € + 570,37 €), weze : 8 u. in regie voor kosten onderzoek, verdediging en verplaatsing :620 € + recuperatie commerciële geste: 570,37 € (1210€ [100% vluchten] + 250,37 [10% reissom] – 890[voorschot]; bedrag dat RO alsnog aan eiseres factureerde.

## **II. Beoordeling:**

- Wat betreft de hoofdeis:

### **I.**

Eiseres boekte via bemiddeling van RB bij RO, XXX, een reis voor 2p naar Indonesië, van 09 tot 21/01/2018, met vluchten BRU-DPS en DPS-BRU, verblijf in hotels Atta Mesari en Astagina in kamer en ontbijt; reis georganiseerd en met bestelbon dd. 04/10/2017 bevestigd door RO voor de totale prijs van 2.788,00€.

Met een automatisch gegenereerde e-mail heeft RB bevestigd dat de reis via hen was geboekt en dat eiseres aldus een contract had met de touroperator RO. Deze automatisch gegenereerde elektronische bevestiging door RB vermeldt verder:

- totaalprijs voor de reis 2.788 €. waarvan  
aanbetaling van 416,00 € aan RB en vervolgens nog 2.362,00 € aan de touroperator diende te gebeuren vóór 28/11/2017. - Boekingskosten: 10,00€ - Totaal betaald : 426,00 €

Met bestelbon dd. 04/10/2017 bevestigde touroperator RO aan eiseres de boeking van IATA tickets voor de heen vlucht BRU-DPS op 09/01/2018 en de terugvlucht DPS-BRU op 21/01/2018 alsook hotelverblijf in kamer en ontbijt in hotel Atta Mesari van 10 tot 14/01/2018 en hotel Astagina van 14 tot 21/01/2018;

Totaal incl. BTW : 2.503,72 €

Voorschot te betalen 28/08/2017 : 890,00€      Saldo te betalen 05/12/2017 : 1613,72

Eiseres deed een eerste betaling van 426,00 € aan RB en betaalde vervolgens een voorschot van 890,00€ aan RO; weze samen 1.316,00€ .

Eiseres annuleerde op 09/10/2017 de reis wegens het afhaken van haar medereiziger.

De bijzondere Reisvoorwaarden van RO voorzien bij annulatie:      Vliegtickets: die reeds uitgegeven waren voor annulatie klant: 100 % van de prijs van het vliegtuigticket, anders is er een ticket fee van 20 € per ticket      Verblijven/Accommodatie: - meer 60 dagen voor de afreis: 10% van de reissom met een minimum van 100 € pp.

Met annulatiebon dd. 10/10/2017 rekent touroperator RO aan eiseres 890,00 € annulatiekost aan. Daarbij liet RO eiseres op 10/10/2018 bij mail weten:      ... wij zijn helaas genoodzaakt om onze annulatievoorwaarden toe te passen .... in bijlage kan u uw annulatiebon vinden met daarin de annulatiekosten .... de vluchten zijn door ons vluchtdepartement uitgegeven om de prijs van de deal te kunnen blijven garanderen .... na contact met de luchtvaartmaatschappij hebben we wel de taxen kunnen recupereren .... voor de hotels zijn onze annulatievoorwaarden 10% van de reissom met een minimum van 100 € per persoon ... totale annulatiekosten komen dan op 973 €. Dit hebben wij verlaagd naar het reeds betaalde voorschot van 890 € als commerciële tegemoetkoming.

Eiseres vroeg RO vanaf 10/10/2018 bij mail en aangetekend schrijven meermaals om verduidelijking/bewijs van de berekende annulatiekost en wees ook op het aan RB betaalde bedrag van 426 €.

Eiseres ontving hierop als antwoord van RO m.b.t. de aangerekende annulatiekost geen enkele verduidelijking noch bewijs doch enkel verwijzing zonder meer naar de algemene voorwaarden en de mededeling dat RO de door RB op grond van dezelfde annulatievoorwaarden terugbetaalde 116 € van het voorschot zou doorstorten.

Met aangetekend schrijven dd. 25/10/2018 laat eiseres RO weten dat de door haar betaalde 1.316 € (426,00 € aan RB en 890,00€ aan RO) achtergehouden worden terwijl de annulatievoorwaarden spreken van 10% van de totale reissom bij annulatie meer dan 60 dagen voor vertrekdatum. Eiseres vordert terugbetaling van de zonder enige verantwoording ingehouden sommen.

Het blijkt dus de vraag te zijn of RO bij de afwikkeling van het annulatie dossier een correcte berekening maakte van de annulatiekosten. Het is daarbij ook belangrijk niet enkel te achterhalen *hoeveel* eiseres betaald heeft, maar evenzeer *wat en waarvoor* men eiseres hier heeft laten betalen.

Eiseres deed een eerste betaling van 426,00 € aan RB (aanbetaling 416,00€ + boekingskosten 10,00€ zoals gevraagd in de automatisch gegenereerde elektronische bevestiging door RB) en betaalde vervolgens een voorschot van 890,00€ aan RO (voorschot door RO gevraagd in de bestelbon dd.04/10/2017); weze samen 1.316,00€ .

Nergens in het hele dossier is ook maar enig stuk of aanwijzing te vinden waaruit blijkt dat eiseres gevraagd werd om 426,00 € commissie te betalen die het marketingbureau RB zou aanrekenen om de reis te verkopen. De automatisch gegenereerde elektronische bevestiging door RB vermeldt daarentegen:

#### PRIJS

- Aanbetaling aan RB : 416,00€
- Boekingskosten: 10,00€
- Totaal betaald : 426,00€
- Later te betalen aan de touroperator: 2.362,00€

Het begrip 'aanbetaling' betekent in het Nederlands 'de vooruitbetaling van een deel van de prijs van een artikel' en kan ook hier enkel in die zin begrepen worden.

Aldus moet worden vastgesteld dat eiseres m.b.t. de aan RB betaalde 426,00 € (aanbetaling 416,00€ + boekingskosten 10,00€) en het vervolgens aan RO betaalde voorschot van 890,00€ nergens of nooit gevraagd werd om een commissie te betalen die het marketingbureau RB aanreken om de reis te verkopen. Eiseres blijkt hier alleen maar uitgenodigd te zijn om 10,00€ boekingskosten en een deel van de reissom vooruit te betalen, en heeft haar betalingen kennelijk ook enkel gedaan in het vooruitzicht om met die 416 € + 890 € = 1.306,00€ een deel van de totale prijs van de reis vooruit te betalen.

## II.

Eiseres annuleerde op 09/10/2017 de reis wegens het afhaken van haar medereiziger.

Met annulatiebon dd. 10/10/2017 rekt touroperator RO aan eiseres 890,00 € annulatiekost aan. Daarbij liet RO eiseres op 10/10/2018 bij mail weten: ... wij zijn helaas genooddzaak om onze annulatievoorwaarden toe te passen .... in bijlage kan u uw annulatiebon vinden met daarin de annulatiekosten .... de vluchten zijn door ons vluchtdepartement uitgegeven om de prijs van de deal te kunnen blijven garanderen .... na contact met de luchtvaartmaatschappij hebben we wel de taxen kunnen recupereren .... voor de hotels zijn onze annulatievoorwaarden 10% van de reissom met een minimum van 100 € per persoon ... totale annulatiekosten komen dan op 973 €. Dit hebben wij verlaagd naar het reeds betaalde voorschot van 890 € als commerciële tegemoetkoming.

Eiseres vroeg RO vanaf 10/10/2018 bij mail en aangetekend schrijven meermaals om verduidelijking/bewijs van de berekende annulatiekost en wees ook op het aan RB betaalde voorschot van 426 €. Eiseres ontving hierop als antwoord van RO enkel verwijzing zonder meer naar de algemene voorwaarden en de bevestiging dat RO de door RB op grond van dezelfde annulatievoorwaarden terugbetaalde 116 € van het voorschot zou doorstorten.

Pas in het schrijven dd. 13/03/2018 aan de Geschillencommissie Reizen argumenteert RO :

- de eerste aanbetaling van 426 € is de commissie die het marketingbureau RB aanreken om de reis te verkopen
- RO vroeg 890 € voorschot
- Vluchttickets werden door RO aangekocht op 06 oktober
- Klant annuleert op 09 oktober
- in de annulatiebon dd 10/10/2017 beperkt RO als commerciële geste de annulatiekost tot 890 €
- normaal kosten de tickets 1.210 €, na contact met de Airline beperkt tot 973 €
- 10 % van de reissom = 250,37€
- 973 (tickets) + 250,37 (10% reissom) = 1.223,37 €.
- klant krijgt van RB 116 € terug

RO stelt daarbij een tegeneis in t.b.v. 1.190,37 € (620 € + 570,37 €), weze

- 8 u. in regie: kosten onderzoek, verdediging en verplaatsing : 620 €
- recuperatie commerciële geste: 570,37 € (1210 € [100% vluchten] + 250,37 [10% reissom] - 890[voorschot]);

bedrag dat RO alsnog aan eiseres factureerde.

Hierboven werd reeds aangetoond dat de stelling dat de 426 € de commissie is die het marketingbureau RB aanreken om de reis te verkopen geen hout snijdt en nergens bewezen wordt. Voor zover RO de vooruit betaalde 416 € aanbetaling niet met het voorschot van 890 € meerekent bij de afrekening van de annulatiekost, kan en zal deze afrekening dus nooit helemaal kloppen.

Op te merken valt overigens dat, alhoewel hierom nochtans herhaaldelijk uitdrukkelijk werd gevraagd, nergens duidelijk aangetoond noch afdoend bewezen werd en ook thans in het hele dossier nergens enig afdoend bewijs te vinden is dat de vluchttickets door RO waren aangekocht op 06 oktober (weze dus voor annulatie op 09 oktober) voor de prijs van 1.210 € (volgens RO na contact met de Airline beperkt tot 973 €).

Het was en is voor eiseres en wie dan ook volstrekt onmogelijk om te achterhalen hoe RO in de toelichting bij de annulatiebon dd. 10/10/20107 kon komen tot 973 € totale annulatiekost die als commerciële tegemoetkoming in de annulatiebon werd verlaagd naar het betaalde voorschot

van 890 € ... om in verdere briefwisseling en in de brief dd. 13/03/2018 aan de Geschillencommissie telkens met andere bedragen uit te pakken.

De bijzondere Reisvoorwaarden van RO voorzien bij annulatie: Vliegtickets: die reeds uitgegeven waren voor annulatie klant: 100 % van de prijs van het vliegtuigticket, anders is er een ticket fee van 20 € per ticket  
afreis: 10% van de reissom met een minimum van 100 € pp. Verblijven/Accommodatie: - meer 60 dagen voor de

In haar schrijven dd. 13/03/2018 aan de Geschillencommissie Reizen lijkt RO de annulatiekost plots helemaal anders te willen berekenen op:

*Vluchttickets :1.210 €, na contact met de Airline beperkt tot 973 €  
+ 10 % van de reissom :250,37€ = 1.223,37 €.*

Terwijl nog steeds nergens genoegzaam werd aangetoond noch bewezen dat de berekening aldus volgens de bijzondere Reisvoorwaarden correct kan gemaakt worden. Hierboven werd inderdaad reeds opgemerkt dat, alhoewel hierom nochtans herhaaldelijk uitdrukkelijk werd gevraagd, nergens duidelijk aangetoond noch afdoend bewezen werd en ook thans in het hele dossier nog steeds geen afdoend bewijs te vinden is dat de vluchttickets door RO reeds waren aangekocht op 06 oktober (weze dus voor annulatie op 09 oktober) voor de prijs van 1.210 € (volgens RO na contact met de Airline beperkt tot 973 €). Hierom ter zitting nogmaals uitdrukkelijk gevraagd antwoordt verweerster gewoon deze bewijzen niet bij te hebben en zich hoe dan ook niet verplicht te voelen om deze bewijzen voor te leggen.

Op grond van de gegevens in het dossier kan in huidige stand van zaken alleen met zekerheid vastgesteld worden dat eiseres meer dan 60 dagen voor vertrekdatum annuleerde zodat volgens de bijzondere Reisvoorwaarden enkel een annulatiekost van toepassing is op basis van 20 € ticket fee per ticket en 10% van de reissom.

Eiseres boekte voor 2 p. vluchten BRU-DPS en DPS-BRU en verblijf in hotels Atta Mesari en Astagina in kamer en ontbijt voor de totale prijs van 2.788€. Volgens de in het dossier terug te vinden gegevens lijkt de enige te verantwoorden annulatiekost in deze dus te bedragen: (4 x 20 € ticket fee: 80,00€) + (10 % van de reissom :278,80€) = 358,80 €. Deze 358,80 € annulatiekost mag dus door RO aangerekend en ingehouden worden op de door eiseres op de totale reissom betaalde 416 € + 890 € = 1.306,00€ aanbetaling en voorschot. Louter cijfermatig moet eiseres dus nog 947,20€ € terugkrijgen. Hiervan kreeg eiseres reeds 116,00€ terugbetaald zodat de vordering van eisers nog gegrond is voor 831,20€.

- Wat betreft de tegeneis:

III

RO stelt een tegeneis in t.b.v. 1.190,37 € (620 € + 570,37 €), weze

- 8 u. in regie: kosten onderzoek, verdediging en verplaatsing : 620 €
- recuperatie commerciële geste: 570,37 € (1210 € [100% vluchten] + 250,37 [10% reissom] - 890[voorschot] ; bedrag dat RO alsnog aan eiseres factureerde.

Zoals hierboven aangetoond ging RO bij de afwikkeling van het annulatie dossier behoorlijk zwaar uit de bocht. RO duwde eiseres een, voorzichtig uitgedrukt, niet verantwoorde en volstrekt onbegrijpelijk berekende annulatiekost door het strot. Hierom nochtans door eiseres herhaaldelijk en uitdrukkelijk gevraagd vertikte RO het om eiseres ook maar enige verduidelijking, verantwoording of bewijs te geven.... zodat er voor eiseres haast niets anders meer overbleef dan een vordering voor de Geschillencommissie in te leiden.

In haar schrijven dd. 13/03/2018 aan de Geschillencommissie Reizen gaat RO de annulatiekost dan weer helemaal anders berekenen op : Vluchttickets :1.210 €, na contact met de Airline beperkt tot 973 € + 10 % van de reissom :250,37€ = 1.223,37 €. terwijl nog steeds nergens genoegzaam wordt aangetoond noch bewezen dat de berekening aldus volgens de bijzondere Reisvoorwaarden correct kan gemaakt worden. Nog steeds is nergens afdoend

bewijs te vinden is dat de vluchttickets door RO waren aangekocht op 06 oktober (weze dus voor annulatie op 09 oktober) voor de prijs van 1.210 € (volgens RO na contact met de Airline beperkt tot 973 €).

Anderzijds wordt nergens ook maar enige fout of tekortkoming in hoofde van eiseres aangetoond. Nergens toont RO dus ook maar enige hierdoor veroorzaakte werkelijke schade aan. De tegeneis t.b.v. 1.190,37 € (620 € + 570,37 €) wegens 8 u. in regie voor kosten onderzoek, verdediging en verplaatsing (620 €) en recuperatie commerciële geste (570,37 €) blijkt dan ook volledig uit de lucht gegrepen, helemaal lukraak en volstrekt ongegrond.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering van eiseres, zoals gesteld tegen RO, gegrond is voor 831,20€ en dat de tegeneis t.b.v. 1.190,37 €, zoals door RO gesteld tegen eiseres A, volstrekt ongegrond is.

### **OM DEZE REDENEN**

#### **het arbitraal college**

Wijzende op tegenspraak;

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vorderingen op hoofdeis en op tegeneis;

Verklaart de vordering zoals op hoofdeis gesteld tegen RO toelaatbaar en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt RO tot terugbetaling aan eiseres van 831,20 €;

Wijst de vordering zoals op tegeneis gesteld tegen A af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 03/05/2018.

**SA2018-0037 A / RO**

Eiseres boekte via bemiddeling van RB bij RO, XXX, een reis voor 2p naar Indonesië, van 09 tot 21/01/2018, met vluchten BRU-DPS en DPS-BRU, verblijf in hotels Atta Mesari en Astagina in kamer en ontbijt; reis georganiseerd en met bestelbon dd. 04/10/2017 bevestigd door RO voor de totale prijs van 2.788,00€.

Eiseres annuleerde op 09/10/2017 de reis wegens het afhaken van haar medereiziger. De bijzondere Reisvoorwaarden van RO voorzien bij annulatie: Vliegtickets: die reeds uitgegeven waren voor annulatie klant: 100 % van de prijs van het vliegtuigticket, anders is er een ticket fee van 20 € per ticket  
Verblijven/Accommodatie: - meer 60 dagen voor de afreis: 10% van de reissom met een minimum van 100 € pp.

Met de aan RB betaalde 426,00 € (aanbetaling 416,00€ + boekingskosten 10,00€) en het vervolgens aan RO betaalde voorschot van 890,00€ wordt vastgesteld dat eiseres nergens of nooit gevraagd werd om een commissie te betalen die het marketingbureau RB aanrekent om de reis te verkopen. Eiseres blijkt hier alleen maar uitgenodigd te zijn om 10,00€ boekingskosten en een deel van de reissom vooruit te betalen en heeft haar betalingen kennelijk ook enkel gedaan met het inzicht om met die 416 € + 890 € = 1.306,00€ een deel van de totale prijs van de reis vooruit te betalen.

RO duwde eiseres een, voorzichtig uitgedrukt, niet te verantwoorden en volstrekt onbegrijpelijke berekende annulatiekost door het strot. Hierom nochtans door eiseres herhaaldelijk en uitdrukkelijk gevraagd vertikte RO het om eiseres ook maar enige verduidelijking, verantwoording of bewijs te geven.... zodat er voor eiseres haast niets anders meer overbleef dan een vordering voor de Geschillencommissie in te leiden.

Volgens de in het dossier terug te vinden gegevens lijkt de enige te verantwoorden annulatiekost in deze dus te bedragen: (4 x 20 € ticket fee: 80,00€) + (10 % van de reissom :278,80€ = 358,80 €). Deze 358,80 € annulatiekost mag dus door RO aangerekend en ingehouden worden op de door eiseres op de totale reissom betaalde 416 € + 890 € = 1.306,00€ aanbetaling en voorschot. Louter cijfermatig moet eiseres dus nog 947,20€ € terugkrijgen. Hiervan kreeg eiseres reeds 116,00€ terugbetaald zodat de vordering van eisers nog gegrond is voor 831,20€.

Nergens toont RO ook maar enige fout of tekortkoming in hoofde van eiseres aan. Nergens toont RO ook maar enige hierdoor veroorzaakte werkelijke schade aan. De tegeneis t.b.v. 1.190,37 € (620 € + 570,37 €) wegens 8 u. in regie voor kosten onderzoek, verdediging en verplaatsing (620 € ) en recuperatie com-merciële geste (570,37 €) blijkt dan ook volledig uit de lucht gegrepen en volstrekt ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 03/05/2018.