

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 3 augustus 2023

Inzake:

De heer **A**, Belg, geboren op 16 februari 1965, Mevrouw **B**, Belg, geboren op 15 mei 1971 en Juffrouw **C**, Belg, geboren op 22 juni 2004, samen wonende te XXX, XXX.

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Meester D, loco Meester E, met kantoor te XXX, XXX.

Tegen:

De **NV RO**, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000.

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Meester F, loco Meester G, met kantoor te XXX, XXX.

Hebben ondergetekenden:

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

Mevrouw I in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

bijgestaan door mevrouw K 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 16 juni 2023 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 16 juni 2023 om te verschijnen op de zitting van 3 augustus 2023;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
- het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 3 augustus 2023;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Op 3 februari 2023 hebben eisers hun akkoord gegeven voor de boeking van een pakketreis van verweerster voor 3 personen, met bestemming PUNTA CANA (Dominicaanse Republiek), voor de periode van 1 tot 9 april 2023, in een “all-in”-regime.

De boeking van eisers omvatte het verblijf ter plaatse in het hotel “MICHES PLAYA ESMERALDA” (in twee suites aan strandzijde met privézwembad), het luchtvervoer voor de heenreis (BRUSSEL-FRANKFURT-PUNTA CANA) en terugreis (PUNTA CANA-FRANKFURT-BRUSSEL) in *business-class* en de transfers ter plaatse tussen de luchthaven en het Clubdorp.

De totale prijs van deze reis bedroeg 22.923,- €.

Eisers hadden op het moment van de boeking al uitdrukkelijk aangegeven dat het voor hen belangrijk was om “zeker samen te zitten” op de vluchten en aan verweerster gevraagd om “goede seats te reserveren”. Ook hierna is er tussen partijen de nodige correspondentie uitgewisseld in dit verband.

2.

Volgens eisers zou hun voor de heenreis op 1 april 2023 aan de incheckbalie op Brussels Airport door medewerkers van LMIJ gemeld zijn dat “*zij niet geregistreerd waren voor de vlucht Frankfurt – Punta Cana*”, “*kregen zij enkel een ‘standby’ instapkaart overhandigd*”, “*eenmaal aangekomen op de luchthaven van Frankfurt bleken zij inderdaad niet geregistreerd te zijn voor hun vlucht naar Punta Cana*” omdat verweerster “*niet de nodige incheckformaliteiten gedaan zou hebben*”. Zij zouden daar te horen hebben gekregen “*dat er ook geen plaats meer voor hen was*” en “*pas wanneer iedereen aan boord was, kregen zij alsnog instapkaarten overhandigd*” omdat “*andere passagiers niet zouden zijn komen opdagen waardoor zij alsnog meekonden*”.

Zij hebben de vlucht FRANKFURT – PUNTA CANA in *business-class* kunnen vliegen zonder dat zij evenwel naast elkaar konden zitten.

Eisers zouden tijdens hun verblijf in PUNTA CANA hebben moeten “*herstellen van de stress die de heenvlucht hun bezorgde*”.

3.

Voor de terugreis op 8 april 2023 zou hun aan de incheckbalie op de luchthaven van PUNTA CANA zijn gemeld “*dat hun vlucht overboekt was in business-class*” en zij “*enkel zouden meekunnen wanneer zij een ‘downgrade’ zouden aanvaarden*”.

Zij konden hier naar eigen zeggen “*uiteraard niet mee akkoord gaan*” en “*na heel wat onderhandelen slaagden zij er in te bekomen dat slechts één van hen een downgrade zou moeten aanvaarden*”.

Bij het plaatsnemen in het toestel zijn eisers klaarblijkelijk in aanvaring gekomen met de stewardess en is de piloot moeten tussenkomen *“die hun verweet zijn bemanning onheus te behandelen”* en die *“contacteerde de beveiliging van de luchthaven die eisers uit het vliegtuig verwijderde”*. Eisers zouden *“geen precisering hebben gekregen van de reden van hun verwijdering van het vliegtuig noch van enige klacht of verantwoording”*.

Eisers hebben vervolgens zelf terugvluchten geboekt en betaald met vertrekdatum op 10 april 2023.

4.

Na hun terugkeer hebben eisers via hun raadsman verweerster aangeschreven met de melding dat zij *“verontschuldigen van u verwachten alsook een substantiële financiële compensatie overeenkomstig de artikelen 47 e.v. Reiswet”* voor wat er zich tijdens zowel de heen- als de terugvlucht had afgespeeld.

De raadsman van verweerster heeft hierop geantwoord dat zijn cliënte *“geen enkel voorstel zou doen aangaande het incident dat plaatsvond op de terugvlucht”* aangezien eisers *“daar zelf de volle verantwoordelijkheid voor dragen”* maar zij *“bereid was om puur commerciële redenen om de klantenrekening van eisers te crediteren met een bedrag van 500 €”* *“voor het feit dat eisers niet naast elkaar konden zitten op de heenvlucht Frankfurt – Punta Cana alsook voor de downgrade op de terugvlucht”*.

Eisers hebben dit voorstel niet kunnen aanvaarden en hebben de zaak voorgelegd voor arbitrage aan de Geschillencommissie Reizen.

B. DE RECHTSPLEGING

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

De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen niet betwist.

C. DE VORDERINGEN

5.

Eisers vorderen in hun conclusies dat verweerster veroordeeld zou worden tot betaling aan hen van het bedrag van 13.249,44 €, als volgt samengesteld:

- 1.000,- € ten titel van “prijsvermindering wegens non-conformiteit op de heenreis”;
- 7.641,- € ten titel van “prijsvermindering wegens non-conformiteit op de terugreis” (prijs tickets terugvlucht);
- 4.608,44 € ten titel van “schadevergoeding wegens non-conformiteit op de terugreis” (prijs alternatieve tickets terugvlucht).

6.

Verweerster verzoekt in haar conclusies haar aanbod ten belope van 500,- € bevredigend en redelijk te verklaren en de vordering van eisers ongegrond te verklaren voor zover zij dit bedrag overschrijdt.

Zij verzoekt eveneens om eisers te veroordelen tot betaling van de kosten van de arbitrage.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

7.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als “organisator” ten aanzien van eisers als “reizigers” en er tussen hen een pakketreisovereenkomst in de zin van artikel 2, 3° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) tot stand is gekomen.

Deze kwalificatie heeft tussen partijen geen voorwerp van debat of betwisting uitgemaakt.

E. BEOORDELING

8.

Eisers vorderen allereerst een bedrag van 1.000,- € ten titel van passende prijsvermindering aangezien er volgens hen sprake was van een non-conformiteit tijdens hun heenreis.

Deze non-conformiteit zou er volgens hen in bestaan dat er geen goede uitvoering werd gegeven aan de reisdiensten (heenvlucht) omdat zij niet geregistreerd zouden zijn voor de vlucht van FRANKFURT naar PUNTA CANA, wat de onderstaande gevolgen gehad zou hebben:

- Eisers “bleven vanaf hun aankomst in de luchthaven van Brussel tot net voor het opstijgen van het vliegtuig in Frankfurt in onzekerheid over of zij wel naar hun vakantiebestemming zouden kunnen reizen”;
- “Terwijl eisers normaliter als eerste aan boord zouden mogen gaan, moesten zij nu alle andere reizigers voor laten gaan”;
- Eisers “zaten van elkaar verwijderd in het vliegtuig”.

Verweerster heeft zich voorafgaand aan de huidige procedure bereid getoond om eisers een tegoed op hun klantenrekening aan te bieden voor een bedrag van 500,- €. In het kader van de procedure heeft zij bevestigd bereid te zijn om eisers te “compenseren voor dit ongemak” en heeft hiervoor een aanbod gedaan tot betaling aan eisers van een bedrag van 500,- €.

9.

Bij de beoordeling van deze vordering stelt het Arbitraal College allereerst vast dat het op zich door verweerster niet wordt betwist dat er bij het inschepen op de luchthaven van BRUSSEL inderdaad sprake is geweest van enige onduidelijkheid omtrent de reservatie van eisers op de vluchten BRUSSEL – FRANKFURT – PUNTA CANA.

Eisers hebben op het moment van de feiten direct contact opgenomen met verweerster om dit uitgeklaard en geregeld te zien, waarop deze laatste evenwel onmiddellijk het nodige heeft gedaan om de reservatie van eisers na te kijken en heeft kunnen bevestigen dat er zich op dit vlak geen problemen zouden mogen stellen. Zij heeft ook spontaan aangeboden om in contact te treden met de luchtvaartmaatschappij indien dat nodig zou zijn.

Uiteindelijk is ook gebleken dat op de vluchten BRUSSEL – FRANKFURT – PUNTA CANA wel degelijk de nodige zitplaatsen (in *business-class*) voor eisers gereserveerd waren. Het staat niet ter betwisting dat deze vluchten ook gewoon zoals voorzien uitgevoerd zijn kunnen worden.

Eisers baseren hun vordering tot het bekomen van een prijsvermindering op dit vlak mede op het feit dat er voor hen op de vlucht FRANKFURT – PUNTA CANA geen zitplaatsen naast elkaar voorzien waren.

Het Arbitraal College is van oordeel dat hierin, rekening houdende met de stukken van het dossier, geen grond tot het bekomen van een prijsvermindering gevonden kan worden.

Eisers hebben inderdaad gevraagd om *“eveneens goede seats mee te reserveren (zodat we zeker samen zitten)”* (zie stuk 2 eisers, p. 8).

Verweerster heeft er zich evenwel nooit toe verbonden dat zij er voor zou kunnen zorgen dat deze wens van eisers effectief ingevuld zou kunnen worden. Zij kon hier zelf ook niet over beslissen of hier zelf enige zeggenschap over uitoefenen. Zij heeft in dat verband (voorafgaand aan het sluiten van het “verkoopscontract”) gemeld dat zij de *“pre-seating [zou] doen van zodra de vluchten verwerkt zijn door het systeem en dit mogelijk is”* (stuk 2 eisers, p. 6).

In het “verkoopscontract” (dat na datum van deze melding werd afgesloten) is er in de sectie “Speciaal verzoek van de klant” niets ingevuld, dus ook niet dat het voor eisers een absolute en noodzakelijke vereiste zou zijn om op hun heenvlucht absoluut zitplaatsen naast elkaar te moeten hebben (stuk 1 eisers, p. 4).

Na datum van het sluiten van het “verkoopscontract” hebben eisers nog aangegeven dat *“van zodra wij in het bezit zijn van de nummers van de seats toegekend in de Businessclass voor de Heen- en Terugreis zullen wij het saldo van de reis onmiddellijk betalen”* (stuk 2 eisers, p. 5).

Verweerster heeft hierop geantwoord met de nodige details m.b.t. de reservaties voor de zitplaatsen voor de heen- en terugvluchten maar voor de vlucht FRANKFURT – PUNTA CANA ook uitdrukkelijk aangegeven dat het voor deze vlucht niet mogelijk was om zitplaatsen te reserveren (stuk 2 eisers, p. 4).

Verweerster heeft in de uitgewisselde e-mailcorrespondentie vervolgens nog meermaals aangegeven dat zij haar best zou doen om indien mogelijk voor deze vlucht toch te proberen te zorgen voor de reservatie van de gewenste zitplaatsen “naast elkaar”, zij dit ook nog nagekeken had bij haar centrale transportdienst, zij eisers op de hoogte zou houden als er nog iets mogelijk zou zijn, zij alles nogmaals had nagekeken maar het spijtig genoeg nog altijd niet mogelijk was,... (zie stuk 2 eisers, p. 1-4).

Eisers hebben het saldo van de reissom voldaan ook al waren zij dus nog niet in het bezit gesteld van de *“nummers van de seats toegekend in de Businessclass voor de Heen-vlucht”* (cfr. stuk 2 eisers, p. 5).

Het dient daarbij ten overvloede ook vastgesteld te worden dat eisers geen concrete details bijbrengen van welke zitplaatsen er hun uiteindelijk dan wel toegekend zouden zijn en op welke wijze zij desgevallend nadelige gevolgen ondervonden zouden hebben ingevolge de hun door de luchtvaartmaatschappij toegekende zitplaatsen. Daarbij dient ook opgemerkt te worden, zoals afgeleid kan worden uit het stuk 2 van eisers (p. 4), dat het in de toestellen van de luchtvaartmaatschappij in *business-class* sowieso niet mogelijk zou zijn om met drie passagiers “naast elkaar” te zitten aangezien de rijen in deze klasse ingedeeld waren met twee passagiers naast elkaar en gescheiden van andere passagiers door een gangpad.

Rekening houdend met het voorgaande is het Arbitraal College van oordeel dat het dan ook niet toerekenbaar is aan verweerster en geen grond voor het toekennen van een prijsvermindering kan uitmaken als eisers op hun heenvlucht FRANKFURT – PUNTA CANA uiteindelijk (indien al mogelijk) geen zitplaatsen “naast elkaar” toegekend zouden hebben gekregen.

10.

Eisers formuleren geen klachten met betrekking tot het verloop van hun reis ter plaatse.

Hun klachten hebben enkel betrekking op de uitvoering en het verloop van de vluchten voor hun heen- en terugreis.

11.

Eisers vorderen een bedrag van 7.641,- € ten titel van passende prijsvermindering aangezien er volgens hen ook sprake zou zijn geweest van een non-conformiteit op hun terugreis.

Meer bepaald roepen zij in dat er zich tijdens hun terugreis *“opnieuw grote problemen hebben voorgedaan”* aangezien er *“wanneer zij zich aanboden aan de incheckbalie van de luchthaven van Punta Cana werd gemeld dat hun vlucht overboekt was in businessclass”*, zij er *“na heel wat onderhandelen in geslaagd waren om te bekomen dat slechts één van hen een downgrade zou moeten aanvaarden”* maar zij *“echter opnieuw niet naast elkaar zouden kunnen zitten”*.

Zij roepen in dat *“wanneer zij hun afspraak trachtten over te brengen aan één van de stewardessen, deze niet begreep wat zij bedoelden”*, deze *“om redenen hen zij tot op heden onbekend blijven, overstuur raakte”*, *“vervolgens de piloot aangesproken moet hebben”* die *“de beveiliging van de luchthaven contacteerde, die hen uit het vliegtuig verwijderde”*.

Hierdoor is de terugvlucht van eisers zonder hen vertrokken. Verweerster heeft hen een gratis overnachting in haar Resort Punta Cana aangeboden voor de nacht van 8 op 9 april 2023. Eisers hebben vervolgens nieuwe vluchten geboekt voor hun terugreis en hebben hiervoor een bedrag van 7.641,- € betaald, waarvoor zij in het kader van de huidige procedure een terugbetaling/prijsvermindering voor het overeenstemmende bedrag vorderen.

Zij vorderen bijkomend ook nog een bedrag van 4.608,44 € ten titel van “passende schadevergoeding”, bedrag dat volgens hen overeen zou stemmen met de prijs die zij betaald zouden hebben voor de tickets op de vluchten PUNTA CANA – FRANKFURT – BRUSSEL die voor hen geboekt waren maar dus uitgevoerd zijn geweest zonder dat zij aan boord waren.

12.

Na kennisname van de stukken van het dossier, de conclusies van partijen en na de raadslieden van partijen ter zitting te hebben gehoord, is het Arbitraal College van oordeel dat er in de onderhavige zaak en op grond van de elementen die haar door partijen ter beoordeling zijn voorgelegd geen voldoende elementen voorhanden zijn of grond bestaat om de vordering zoals door eisers ingesteld in dit verband toe te kennen.

Het Arbitraal College stelt in dit verband allereerst vast dat er tussen partijen geen discussie of betwisting over bestaat dat er op de terugvlucht van eisers (PUNTA CANA – FRANKFURT) effectief sprake was van een overboeking maar dat er tussen eisers en de uitvoerende luchtvaartmaatschappij een regeling werd getroffen om twee van hen zoals voorzien in business-class te vervoeren maar één van hen in plaats van in business-class een zitplaats in “Eco Premium” zou krijgen.

Het staat evenmin ter discussie en het wordt niet betwist dat dit door eisers aanvaard is geweest, dat zij van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij de nodige tickets voor hun terugvlucht hebben ontvangen, dat er zich hierna geen problemen hebben gesteld op het vlak van de inscheep-procedure/-formaliteiten en de aanleiding waarom eisers uiteindelijk geweigerd zijn op de voorziene vlucht PUNTA CANA – FRANKFURT in de tijd gesitueerd moet worden op het moment waarop eisers zich al in het toestel bevonden en dus al ingescheept waren.

In hun conclusies bevestigen eisers dat er tussen hen *“overeengekomen was dat juffrouw C in premium economy class zou reizen en de heer A en mevrouw B in businessclass”* en uit de boarding passes zoals bijgebracht in hun stuk 7 kan ook duidelijk afgeleid worden dat er voor hen alle drie een specifiek toegewezen zitplaats in het toestel voorzien was.

Het Arbitraal College kan dan ook maar beperkte waarde hechten aan de (op geen overigens verder op enkele manier gestaafde) bewering van eisers dat *“wanneer zij hun afspraak trachtten over te brengen aan één van de stewardessen deze niet begreep wat zij bedoelden”*, dat zij om deze reden *“overstuur geraakt zou zijn”*, zij *“vervolgens”* de piloot aangesproken zou hebben, die hierdoor de beveiliging van de luchthaven gecontacteerd zou hebben en deze eisers op grond hiervan uit het vliegtuig verwijderd zou hebben.

In dat verband dient het Arbitraal College vast te stellen dat het weliswaar niet ter discussie staat of betwist wordt dat eisers na het inschepen en aan boord van het toestel te zijn gegaan, ingevolge een beslissing van de boordcommandant door de veiligheidsdiensten van de luchthaven uit het vliegtuig verwijderd zijn geweest.

In hun conclusies zowel als tijdens het onderzoek van de zaak ter zitting hebben eisers evenwel geen nadere toelichtingen en/of preciseringen aangebracht omtrent de concrete omstandigheden die in hun versie van de feiten aanleiding gegeven zouden hebben tot hun verwijdering uit het toestel.

Daarbij dient er rekening mee gehouden te worden met het principe dat het aan de eisende partij toekomt om het bewijs te leveren van de feiten die zij aanvoert ter ondersteuning van haar vordering tot het bekomen van een “passende schadevergoeding” en dus onder meer van het bestaan van een “non-conformiteit” alsook dat het voorhanden zijn van een uitsluitingsgrond voorzien in artikel 50 Reiswet een feitenkwestie betreft en er voor het bewijs hiervan in principe gebruik gemaakt kan worden van alle bewijsmiddelen, getuigen en vermoedens inbegrepen.

In het stuk 8 dat eisers zelf in hun stukkenbundel en een verslag van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij uitmaakt, staat uitdrukkelijk vermeld dat er sprake is van grensoverschrijdend gedrag van eisers aan boord van het toestel (*"Grenzüberschreitende Beförderung von Personen im Luftverkehr"*).

Ook hier geldt dat eisers dienen mee te werken aan de bewijsvoering. Het louter beweren dat verweerster het bewijs van een uitsluitingsgrond niet zou leveren is daarbij onvoldoende. Eisers waren ter plaatse aanwezig en zijn dus zelf het geplaagd om de nodige toelichtingen en/of preciseringen aan te brengen over wat er zich op het moment van de feiten aan boord van het toestel juist heeft afgespeeld.

In hun conclusies noch tijdens het onderzoek van de zaak ter zitting hebben eisers meer in detail kunnen aangeven wat er juist gebeurd is. Zij beperken zich daarentegen tot een algemene beschrijving van de feiten en tot de stelling dat het bestaan van een uitsluitingsgrond door verweerster niet bewezen wordt.

13.

Het Arbitraal College is op basis van het voorgaande tot het besluit gekomen dat de door eisers ingestelde vordering van eisers tot het bekomen van de gevorderde "passende prijsvermindering" en "passende schadevergoeding" ontvankelijk doch deels ongegrond verklaard dient te worden.

Het Arbitraal College heeft er in dat verband akte van genomen dat verweerster zich bereid heeft verklaard om een bedrag van 500,- € aan eisers toe te kennen en verzoekt in haar conclusies ook dat haar aanbod ten belope van 500,- € bevredigend en redelijk verklaard zou worden.

Het arbitraal College kent eisers dan ook een bedrag van 500,- € toe en wijst de vordering van eisers voor het overige af.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers tegen verweerster,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en deels ongegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 500,- € aan eisers,

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te BRUSSEL op 3 augustus 2023.