

FOD Economie
Algemene Directie Economische Inspectie
Wim VAN POUCKE, Directeur général
North Gate III
Koning Albert II-laan, 16
1000 Brussel

Contactpersoon

Audrey Van Hamme
02 542 33 28
avanhamme@test-achats.be

Onze ref. : JDU/avn/lob/170905

Brussel, 22 september 2017

Betreft : klacht tegen Ryanair

Geachte heer Van Poucke,

wij contacteren u als leidinggevende consumentenorganisatie en wensen een klacht in te dienen tegen Ryanair. In de nasleep van de recente aankondiging van de lowcostmaatschappij over te gaan tot collectieve annulatie van meer dan 2000 vluchten tot eind oktober, vernemen wij via onze leden volgende klacht:

wanneer consumenten hun klacht en eis tot compensatie overmaken aan Ryanair, worden zij gevraagd ('geadviseerd') de klacht in het Engels op te stellen. In bijlage vindt u hier een voorbeeld van. Ryanair verwijst hiervoor naar de algemene voorwaarden.

Vooreerst stellen wij vast dat nergens in de algemene voorwaarden vermeld wordt dat een klacht en/of vraag tot compensatie zou moeten ingediend worden in de Engelse taal. Ryanair verstrekt derhalve misleidende informatie en belemmert op die manier op ongeoorloofde wijze de consument toegang tot een klachtenprocedure.

Zelfs indien Ryanair een bepaling in haar algemene voorwaarden zou kunnen aanduiden, die de consument zou verplichten de klacht en/of eis tot compensatie in de Engelse taal in te dienen, *quod non*, dan nog is dit onaanvaardbaar, aangezien dit een kennelijk onevenwicht creëert tussen de onderneming enerzijds en de consument anderzijds, zoals verboden door het Wetboek Economisch Recht.

Artikel VI.82 Wetboek Economie bepaalt:

Art. VI.82. Voor de beoordeling van het onrechtmatige karakter van een beding van een overeenkomst worden alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, alsmede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het ogenblik waarop de overeenkomst is gesloten in aanmerking genomen, rekening houdend met de aard van de producten waarop de overeenkomst betrekking heeft.

Voor de beoordeling van het onrechtmatige karakter wordt tevens rekening gehouden met het in artikel VI.37, § 1, bepaalde vereiste van duidelijkheid en begrijpelijkheid van het beding.

De beoordeling van het onrechtmatige karakter van bedingen heeft geen betrekking op de bepaling van het eigenlijke voorwerp van de overeenkomst, noch op de gelijkwaardigheid van,

enerzijds, de prijs of vergoeding, en, anderzijds, de als tegenprestatie te leveren goederen of te verrichten diensten, voor zover die bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.

Meer bepaald menen wij dat Ryanair in alle geval handelt in strijd met artikel VI.83, 21°, 22° en 29° van voormeld Wetboek:

Art. VI.83

In de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een consument zijn in elk geval onrechtmatig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken :

(...)

21° de bewijsmiddelen waarop de consument een beroep kan doen op ongeoorloofde wijze te beperken of hem een bewijslast op te leggen die normaliter op een andere partij bij de overeenkomst rust;

22° in geval van betwisting, de consument te doen afzien van elk middel van verhaal tegen de onderneming;

(...)

29° de verplichting van de onderneming te beperken om de verbintenissen na te komen die door haar gevolmachtigden zijn aangegaan, of haar verbintenissen te laten afhangen van het naleven van een bijzondere formaliteit.

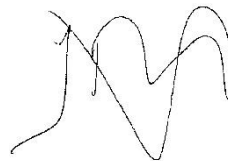
Door te eisen de klacht en eis tot compensatie – en dus ook de stavingsstukken - over te maken in het Engels beperkt Ryanair op ongeoorloofde wijze de bewijsmiddelen waarop de consument zich moet kunnen beroepen (VI.83, 21°).

De consument wordt in de mogelijkheid gesteld de boeking te doen in zijn moedertaal (voor de Belgische consument is dat in de regel Frans of Nederlands), zodat het evident is dat een consument zijn klacht en/of eis tot compensatie in diezelfde taal kan indienen. Door te eisen de klacht en/of eis tot compensatie in te dienen in het Engels, beperkt Ryanair op ongeoorloofde wijze het verhaal van de consument ten aanzien van de onderneming (VI.83,22°). Zij voegt eveneens een bijzondere formaliteit toe aan de overeenkomst om haar verplichtingen te ontlopen (VI.83, 29°).

Wij verzoeken u deze klacht ernstig te onderzoeken, te behandelen en de nodige initiatieven te nemen ten aanzien van Ryanair, zodat de consument in staat wordt gesteld haar recht op compensatie op een correcte manier uit te oefenen.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Hoogachtend,



Jean-Philippe DUCART,
Manager Public Affairs & Media Relations

Bijlage: Bericht Ryanair



Dominique Chabotau

Nouveau membre · 47 min

Ils viennent de trouver un nouveau moyen pour ne pas octroyer de remboursement. Voici la réponse que je viens de recevoir :

Dear Customer,

Thank you for contacting Ryanair.

Following your correspondence, we acknowledged your request.

To ensure that we can fully investigate your complaint and respond as quickly as possible, we do ask that passengers forward their complaints in writing in English as advised in our Terms and Conditions of Travel before ticket purchase. We sincerely apologise for the inconvenience caused and assure you all future correspondence will receive our fullest attention.

For any other questions that you might have, we gladly await your reply.

Yours sincerely,

The Customer Service Team

For and on Behalf of
Ryanair DAC

[Voir la traduction](#)



J'aime



Commenter



Partager



[Redacted] On commence à avoir de quoi écrire un bouquin :)

J'aime · Répondre · 1 · 43 min



Pam Alvarez Menendez Ah Bon, pourtant ça ne les dérange pas que l'on réserve en francals

J'aime · Répondre · 31 min