

## **ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**Zitting van 19 mei 2026**

**Inzake:**

**De Heer A**, Belg, geboren op 21 februari 1960 en **Mevrouw B**, Belg, geboren op 17 februari 1963, samenwonende te XXX, XXX

*Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr A*

**Tegen:**

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

*Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door dhr. C, Quality Team Supervisor.*

**Hebben ondergetekenden:**

Meester D in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw 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 Mevrouw G in haar hoedanigheid van griffier;

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

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

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 4 maart 2026 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

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

Gelet op de oproepingsbrief van 7 maart 2026 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 19 mei 2026;

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

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 19 mei 2026 ;

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

**A. De pertinente feiten**

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas. Dit neemt niet weg dat bij de verdere beoordeling rekening wordt gehouden met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers via een doorverkoper op 11 september 2025 een pakketreis met bestemming Antalya (Turkije) boekten van 4 tot 14 oktober 2025, uitgevoerd door verweerster.

Deze reis omvatte de heen- en terugvluchten van Brussel naar Antalya en het verblijf in hotel Paloma Perissia, 5\* in een tweepersoonskamer met douche in regime all-in.

Omdat de Heer A moeite heeft met lange afstanden lopen, wordt voor hem assistentie aangevraagd. Die wordt door verweerster bevestigd.

De totale prijs van de reis bedroeg 3.650,70 EUR

3.

Tijdens de heenvlucht had de heer A al moeite om de afstand van de parkeerplaats tot de assistentiebalie en de check-in balie af te leggen, wat hij meldde aan de RO-gastheer van het hotel. Die verzekerde hem dat hij de nodige bijstand zou krijgen op de terugvlucht.

Wetende dat de RO-bussen soms ver van het luchthavengebouw parkeren, regelden eisers een privé-transfer voor de terugvlucht. Bij aankomst op de luchthaven meldde hij zich onmiddellijk aan de assistentiebalie waar hem werd verteld dat iemand onderweg was om hem te helpen.

Na lang wachten waardoor kostbare tijd verloren ging, werd de Heer A opgehaald, maar deze persoon liet hem later achter omdat hij iemand anders moest begeleiden. Eiser ging alleen verder maar kwam te laat voor de geplande vlucht.

Een alternatieve vlucht via LMIJ later op de avond werd aangeboden, tegen het tarief van 1.442,61 EUR plus 120.61 EUR voor het apneu-apparaat.

4.

Via zijn doorverkoper wordt een klacht neergelegd bij verweerster, maar die legt de verantwoordelijkheid bij de luchthavenexploitant.

Eisers dienen op 4 maart 2026 een verzoek tot het opstarten van een arbitrageprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen.

**B. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster**

5.

Op grond van voormelde grieven, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot het terugbetalen van de nieuwe vliegtickets en het supplement voor het vervoer van het apneu-apparaat voor een totaal van 1.563,22 EUR.

In haar besluiten van 25 maart 2026 vraagt verweerster dat deze eis ontvankelijk doch ongegrond wordt verklaard.

**C. Kwalificatie van de contractuele relatie**

6.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) van toepassing is op het geschil.

Verweerster is als (reis-)organisator opgetreden, in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet.

Er is tussen eisers en verweerster een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen in de zin van artikel 2,3° van de Reiswet.

**D. Beoordeling**

7.

Overeenkomstig artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

De reisovereenkomst vermeldt duidelijk het rolstoelgebruik alsook dat de medische apparatuur kon meegenomen worden als handbagage. Dit werd nogmaals bevestigd via e-mail d.d. 18.09.2025.

Uit de stukken blijkt dat verweerster ook geenszins betwist dat eisers de rolstoel assistentie voorafgaandelijk hadden aangevraagd. Dat eisers aldus recht hadden op deze assistentie op de luchthaven staat niet ter discussie tussen partijen.

Verweerster diens verweer beperkt zich aldus toe tot het gegeven dat zij meent dat gezien de inhoud van artikel 5 van de Verordening (EG) nr. 1107/2006, de luchthavenbeheerder dient te worden aangesproken als verantwoordelijke voor het verlenen van de nodige assistentie.

Het Arbitraal College kan gelet op de stukken van het dossier en meer bepaald gezien de inhoud van de ‘reisovereenkomst’ en ‘het reserveringsbewijs voor extra’s op de vlucht’ deze zienswijze niet bijtreden.

De inhoud van Verordening (EG) nr. 1107/2006 doet aldus geen afbreuk aan de persoonlijke verplichtingen die op verweerster rusten opzichts de reiziger conform de gemaakte contractuele afspraken. Op basis van de stukken blijkt immers omstandig dat de behoefte aan assistentie vooraf werd gemeld en dat verweerster in diens hoedanigheid van organisator deze assistentie heeft bevestigd en georganiseerd. Het

gegeven dat verweerster *in casu* niet persoonlijk instond voor de eigenlijke uitvoering van de assistentie, staat een aansprakelijkheid op grond van artikel 33 van de Reiswet geenszins in de weg.

Tevens blijkt ook dat verweerster niet de nodige bijstand heeft verleend op het moment dat eiser ingevolge de afwezigheid van de tijdige luchthavenassistentie diens vlucht had gemist. Deze heeft immers eigenhandig een terugvlucht moeten regelen om huiswaarts te geraken. Tevens diende er ook afzonderlijk te worden bijbetaald voor het vervoer van de medische apparatuur.

Het Arbitraal College is gezien het voorgaande van oordeel dat verweerster, in haar hoedanigheid van organisator van de reis, niet aan haar contractuele verplichtingen heeft voldaan en bijgevolg aansprakelijk is voor de door eisers geleden schade.

De vergoeding van deze laatste wordt door het Arbitraal College op basis van de aanwezige stukken in het dossier als volgt begroot :

- nieuwe retourvlucht met LMIJ : 1442,61 euro
- transportkost medische apparatuur: 120,61 euro

\*\*\*

#### OM DEZE REDENEN

#### HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 1563,22euro aan eisers.

Aldus uitgesproken met unanimiteit te Brussel op 19 mei 2026.