

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Zitting van 19 mei 2026

Inzake:

De Heer **A**, Belg, geboren op 16 april 1953, en mevrouw **B**, Belg, geboren op 21 december 1957, samen gedomicilieerd te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr A

Tegen:

RO NV met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 000.000.000

Verweerster ter zitting vertegenwoordigd door Dhr C, CEO

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 1 april 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 2 april 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 op 26 november 2025 bij verweerster de rondreis “Mystieke Lotus Thailand” voor 2 personen voor de periode van 19 februari 2026 tot 8 maart 2026.

Deze reis omvatte de heen- en terugvluchten van Brussel naar Bangkok via Dubai, de rondreis met verblijf in diverse hotels in regime volgens programma en een verlenging van 3 dagen (3 tot 7 maart) met verblijf in hotel Le Meridien in een Garden View Room in kamer met ontbijt in Phuket.

De totale prijs van de reis bedroeg 12.824,48 EUR.

3.

Op vraag van eisers wordt het reisgedeelte bestaande uit de verlenging in Phuket kosteloos geannuleerd en vervangen door een vrij verblijf in Dubai, waarbij eisers zelf het hotel kiezen en boeken.

De terugvlucht Dubai – Brussels wordt verplaatst naar 10 maart 2026. Voor deze wijziging betalen eisers een administratieve kost van 150,00 EUR per persoon

4.

Ten gevolge van het conflict in het Midden-Oosten delen eisers op 1 maart 2026 mee dat zij de stopover in Dubai niet uitvoerbaar achten gezien de onveilige geopolitieke situatie en vragen verweerster om, indien er geen ander veilig alternatief beschikbaar is, zonder stopover huiswaarts te keren.

Verweerster laat in reactie weten dat er twee mogelijkheden zijn :

1. Eisers wachten de beslissing van LMIJ 1 af en reizen terug zodra zij hun vluchten hervatten. In dit geval is er geen meerprijs voor de vlucht. Er is echter geen duidelijkheid of vooruitzicht omtrent de timing, de organisator voorziet maximaal 3 overnachtingen à 150 euro per kamer per nacht.
2. Voor een meerprijs van 950 euro per persoon kunnen eisers kiezen voor een eerst mogelijke alternatieve terugvlucht met LMIJ 2. Aangezien er geen stoelen meer beschikbaar waren op de eerst mogelijke vlucht van 4 maart 2026, werd de terugvlucht voorzien op 6 maart 2026 voor eisers.

Eisers laten weten dat zij akkoord gaan met de meerprijs voor de vluchten. Verweerster boekt voor eisers ook accommodatie in Le Méridien Phuket en de transfers naar de luchthaven. Na verrekening van het budget van 150,00 EUR per kamer, bedraagt het door eisers te betalen saldo 585,00 EUR.

Voor het verlengd verblijf vroegen ze om een waardig alternatief, maar betreuren dat dit niet eerst werd voorgelegd voor akkoord. Zij vinden dan ook dat verweerster hen daarin tegemoet moet komen.

Bij navraag in het hotel kost de kamer met ontbijt voor 2 nachten 630,00 EUR, eisers betalen vervolgens 330 EUR aan verweerster. De factuur en betaallink vermeldde slechts 285 EUR waardoor er sprake is van een overbetaling van 45 EUR.

5.

Na hun terugkeer sturen eisers een mail aan verweerster waarin zij om de terugbetaling van de totale meerkost vragen, zowel van de terugvlucht als van het hotelverblijf. Ze verwijzen hiervoor naar de Europese Richtlijn en de Belgische omzetting ervan die de organisator verantwoordelijk stelt voor de uitvoering van de pakketreis, ook in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, zoals het gesloten luchtruim in Dubai.

Volgens eisers houdt dit onder meer de organisatie van een alternatieve terugvlucht in die geheel ten laste van verweerster valt, en de noodzakelijke bijkomende accommodatie (tot minstens 3 nachten) die niet aan de reiziger mag worden doorgerekend.

Ze verzoeken dan ook om binnen een termijn van 14 dagen de aangerekende meerkost integraal terug te betalen of een juridisch onderbouwde motivering te bezorgen, gestaafd met concrete bewijsstukken.

Verweerster gaat hier niet op in, eisers dienen op 1 april 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

6.

Op grond van voormelde grieven, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot een terugbetaling van 2.230 EUR.

In haar besluiten van 22 april 2026 vraagt verweerster dat deze eis afgewezen wordt. Verweerster is echter bereid om :

- Het teveel betaalde bedrag van 45,00 EUR m.b.t. de twee extra nachten in Le Méridien terug te betalen ;
- De terugbetaling van LMIJ 1 voor het niet-gebruikte retoursegment door te storten voor zover deze niet rechtstreeks door LMIJ 1 wordt uitbetaald aan eisers en voor zover Master Tours de betrokken tickets effectief heeft voorgesloten.

Ter zitting wordt verduidelijkt door partijen dat het teveel betaalde bedrag van 45,00 EUR inmiddels door verweerster werd terug betaald aan eisers in april 2026. Dit impliceert dat eisers aldus 285 EUR hebben betaald voor het hotelverblijf conform stuk C3 van verweerster en de betaallink conform stuk E4 van verweerster.

C. Kwalificatie van de contractuele relatie

7.

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

1) Voorafgaandelijk

8.

Het Arbitraal College stelt vast dat eisers deelnamen aan een door verweerster georganiseerde rondreis in Thailand. Het eigenlijke verblijf en rondreis in Thailand werd uitgevoerd zoals voorzien, daaromtrent is tussen partijen geen discussie voorhanden.

Overeenkomstig de bepalingen in de pakketreisovereenkomst zou de rondreis in Thailand op 4 maart 2026 eindigen in Phuket. Vervolgens zouden eisers met een door verweerster geboekte vlucht van LMIJ 1 van Phuket naar Dubai reizen, waarna zij op eigen initiatief verder verblijf in Dubai zouden organiseren en vervolgens op 10 maart 2026 zouden terugvliegen naar België.

Eveneens staat vast dat zich eind februari en begin maart 2026 ernstige geopolitieke gebeurtenissen voordeden die aanleiding gaven tot ernstige verstoringen en zelfs tijdelijke afsluiting van het luchtverkeer van en naar Dubai. De directe aanleiding betrof een escalatie tussen de VS/Israël en Iran eind februari 2026, met dreiging van raket- en droneaanvallen in de Golfregio.

Deze omstandigheden lagen aldus zowel eisers als verweerster buiten de controle van partijen en dienen te worden beschouwd als onvermijdbare en buitengewone omstandigheden in de zin van de Pakketreizenwet.

Artikel 2, 12° van de Reiswet definieert onvermijdbare en buitengewone omstandigheden als volgt :

“12° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden: een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren;”

Het Arbitraal College stelt vast dat de gebeurtenissen die zich vanaf 28 februari 2026 in het Midden-Oosten hebben voorgedaan, voortvloeiden uit een ernstige militaire escalatie tussen onder meer Iran, Israël en de Verenigde Staten, welke aanleiding gaf tot omvangrijke veiligheidsmaatregelen in de Golfregio en tot de tijdelijke sluiting of ernstige beperking van verschillende luchtruimen, waaronder dat van de Verenigde Arabische Emiraten.

Hierdoor werden aanzienlijke vluchten geannuleerd of omgeleid en werden belangrijke internationale luchtvaartknooppunten, waaronder Dubai International Airport, zwaar getroffen. Het Arbitraal College stelt vast dat deze situatie aanleiding gaf tot grootschalige verstoringen van het internationale luchtverkeer, waarbij luchtvaartmaatschappijen uitdrukkelijk verwezen naar de veiligheidsrisico's verbonden aan het conflict en de daarmee samenhangende luchtruimbepeningen.

De memorie van toelichting van de Reiswet verwijst expliciet naar omstandigheden die betrekking hebben op veiligheid zoals oorlog en politieke situaties, waardoor veilig reizen naar de in de pakketreisovereenkomst overeengekomen bestemming niet mogelijk of aangewezen voorkomt als voorbeeld van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (Parl. St., Kamer, 2017-2018, DOC 54-2653/003, 43-44) Of een omstandigheid als buitengewoon en onvermijdbaar dient te worden gekwalificeerd betreft een feitenkwestie die geval per geval beoordeeld moet worden aldus de memorie van toelichting van de Reiswet.

Gelet op alle gegeven omstandigheden eigen aan het dossier is het Arbitraal College van oordeel dat er *in casu* wel degelijk sprake is van buitengewone en onvoorziene omstandigheden conform artikel 2,12° Reiswet.

2) Nopens de meerkosten van de terugvlucht

9.

Het Arbitraal College stelt vast dat de oorspronkelijke pakketreisovereenkomst, zoals nadien in onderling akkoord gewijzigd, voorzag in een verblijf in Dubai als integraal onderdeel van de reisbeleving en dit van 4 tot 10 maart 2026. Uit het dossier blijkt dat dit element door de reizigers uitdrukkelijk werd verkozen boven een bijkomende verlenging van het verblijf in Phuket, hetgeen wordt bevestigd door de voorafgaande wijziging van de pakketreisovereenkomst, waarbij een eerder voorzien hotelverblijf in Phuket werd vervangen door een verblijf in Dubai (stukken A1-C2-D1 verweerster).

Deze voorafgaandelijke contractuele wijziging toont aan dat het verblijf in Dubai voor eisers als een essentieel onderdeel van het reisdoel vormde.

10.

Voorts blijkt uit de stukken van het dossier dat eisers op 1 maart 2026 vóór de geplande doorreis naar Dubai op 4 maart 2026, duidelijk te kennen hebben gegeven, dat gezien de onzekere geopolitieke en luchtvaartcontext, zij de doorreis naar Dubai niet langer als realistisch beschouwden, en dat zij de voorkeur gaven aan een veilig en gelijkwaardig alternatief dan wel aan een onmiddellijke terugkeer naar België.(bijlage 1 stukken eisers)

Het Arbitraal College stelt vast dat verweerster de door de reizigers opgeworpen stellingname in haar toenmalige communicatie van 1 maart 2026 met de reiziger niet heeft betwist. Minstens blijkt dit niet uit de voorliggende stukken.

Integendeel, uit de stukken in het dossier en meer bepaald gelet op de gevoerde communicatie tussen partijen blijkt dat verweerster onmiddellijk heeft gefocust op de organisatie van een zo spoedig en efficiënt mogelijke terugkeer van eisers.

Niettegenstaande op dat ogenblik nog geen formele annulering van de vlucht van 4 maart 2026 was uitgesproken, kan de beoordeling van de situatie niet worden herleid tot de loutere vaststelling dat de betrokken vlucht van 4 maart 2026 administratief nog niet formeel werd geannuleerd op het beslissings-

moment. Bij de toepassing van de Reiswet dient immers rekening te worden gehouden met alle concrete omstandigheden eigen aan het dossier.

Uit de stukken in het dossier blijkt dat op het ogenblik van de besluitvorming reeds meerdere vluchten in de regio waren geannuleerd, dat het luchtruim herhaaldelijk werd gesloten, dat LMIJ 1 zelf uitzonderlijke omboekingsmogelijkheden had geopend en dat verweerster haar reizigers uitdrukkelijk waarschuwde voor het risico op langdurige vertragingen en een gebrek aan beschikbare alternatieven (stuk F1- E1 verweerster).

Zo stelt verweerster letterlijk ook in diens communicatie :

“ Er is op dit ogenblik geen duidelijkheid over de timing wanneer zij eventueel de vluchten zullen hervatten”

“Gelieve er rekening mee te houden dat er geen eerdere vluchten beschikbaar zijn” (stuk E1)

Uit de feitelijke vaststellingen volgt aldus dat de oorspronkelijke reisstructuur, met name het geplande verblijf in Dubai en de daarop aansluitende terugvlucht, op het eigenlijke beslissingsmoment niet langer werden beschouwd als een realistisch en stabiel uitvoeringskader doch er vooral werd gefocust op een zo spoedig mogelijke en veilige terugkeer.

Verweerster heeft dit in hoedanigheid van organisator impliciet, doch duidelijk erkend door onmiddellijk over te gaan tot het aanbieden van alternatieve terugkeeropties en het loslaten van het oorspronkelijke traject met aanvullend verblijf in Dubai als leidend referentiekader.

Deze benadering blijkt onder meer uit de wijze waarop de voorstelling van de twee terugkeeropties werden geformuleerd, zijnde:

- *Enerzijds het afwachten van verdere evoluties inzake de vluchtoperaties van luchtvaartmaatschappij LMIJ 1, met grote onzekerheid omtrent timing en uitvoering;*
- *Anderzijds het onmiddellijk herboeken van de snelst mogelijke alternatieve terugvlucht tegen een bijkomende kost, teneinde een zekere terugkeer te kunnen garanderen.*

Het Arbitraal College leidt hieruit af dat verweerster het traject via Dubai niet langer heeft benaderd als een effectief realistisch uitvoerbare of centraal te realiseren component van de pakketreis, maar de situatie heeft herdefinieerd in termen van een terugkeer- en repatriëringslogica.

11.

Uit het dossier blijkt dat verweerster reeds in een zeer vroeg stadium actief contact heeft opgenomen met de betrokken luchtvaartmaatschappijen, alternatieve vervoersmogelijkheden heeft onderzocht, beschikbare plaatsen heeft geblokkeerd teneinde deze voor haar reizigers veilig te stellen en voortdurend heeft geprobeerd de gevolgen van de uitzonderlijke en onvoorziene situatie te beperken. (stuk F1-F2)

Het Arbitraal College heeft geen enkele reden om te twijfelen aan de goede trouw waarmee verweerster heeft gehandeld. Hoewel de kordate handelwijze van verweerster getuigt van een uitermate proactieve en zorgvuldige organisatie in een uitzonderlijke en evolutieve situatie, heeft zij als onvermijdelijk gevolg dat het oorspronkelijke reisconcept van eisers in zijn contractuele vorm — met name de specifieke voortzetting van de reis naar Dubai om daar ettelijke dagen te verblijven — niet langer als leidend uitvoeringskader werd gehanteerd.

Het feit dat verweerster zelf onmiddellijk is overgegaan tot het aanbieden van alternatieve terugkeeropties en het heroriënteren van de reislogistiek, bevestigt dat zij de oorspronkelijke uitvoering van de pakketreis op dat ogenblik van haar keuzevoorstel niet langer als realistisch of uitvoerbaar heeft beschouwd binnen

het contractueel voorziene kader. In ontkennend geval zou zij dit anders gecommuniceerd hebben opzichtens eisende partijen.

12.

Het Arbitraal College is van oordeel dat de door verweerster voorgestelde opties in de concrete omstandigheden van de zaak niet kunnen worden beschouwd als twee gelijkwaardige en vrij te kiezen alternatieven.

Weliswaar werd aan eisers formeel de mogelijkheid gelaten om de beslissing van LMIJ 1 af te wachten, doch uit de eigen communicatie van verweerster blijkt dat deze optie gepaard ging met disproportionele onzekerheden. Verweerster wees immers zelf in haar communicatie op het ontbreken van enige duidelijkheid omtrent de hervatting van de vluchtoperaties, op het risico dat alternatieve vluchten ondertussen zouden uitverkopen, alsook op het aanzienlijke vertragingseffect dat dergelijke verstoringen doorgaans veroorzaken. Tegenover deze optie stond enkel de mogelijkheid om onmiddellijk alternatieve tickets aan te kopen teneinde een terugkeer naar België binnen een redelijke termijn te verzekeren. (zie bundel van de eiser-mailverkeer inclusief klacht)

Zo stelde verweerster in haar communicatie met eisers dat:

"Elke dag zonder vluchten heeft doorgaans een vertragingseffect van ongeveer drie dagen, waardoor de eerst realistische terugkeermogelijkheden snel opschuiven. Op basis van de huidige situatie komen we daardoor al uit rond 15 maart en alternatieve routes raken intussen zeer snel vol."

In die omstandigheden meent het Arbitraal College dat ieder normaal, voorzichtig en redelijke reiziger, geplaatst voor dezelfde situatie en geconfronteerd met dezelfde informatie, zich in de praktijk genooddaakt zou achten om te kiezen voor de onmiddellijke terugkeeroptie teneinde het risico op een langdurig verblijf ter plaatse zonder enig uitzicht op terugkeer te vermijden.

Dat de reizigers uiteindelijk hebben ingestemd met de voorgestelde alternatieve vlucht, laat dan ook niet toe hieruit af te leiden dat sprake was van een volledig vrije contractuele keuze in de gebruikelijke betekenis van het woord. De instemming vond plaats binnen een context van uitzonderlijke omstandigheden waarin één van de voorgestelde opties objectief gezien een disproportioneel onzekerheids- en risico-element inhield.

Deze beoordeling vindt overigens steun in de e-mail van eisers van 2 maart 2026 waarin zij uitdrukkelijk vermelden: *"Uiteraard vliegen we op 6 maart aanstaande mee naar huis, we weten allemaal dat een andere keuze onbestaande is onder deze omstandigheden."* (zie bundel van de eiser-mailverkeer-inclusief klacht)

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat de keuze voor de alternatieve terugvlucht eerder moet worden beschouwd als de aanvaarding van het enig realistisch bruikbaar alternatief, gezien de verderzetting van de reis in Dubai zoals aanvankelijk voorzien niet uitvoerbaar bleek gezien deze onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

13.

Dit impliceert dan ook dat de pakketreisovereenkomst conform de zienswijze van beide partijen niet langer conform de voorziene contractuele bepalingen kon worden uitgevoerd. Krachtens artikel 35 van de Reiswet dient de organisator aan iedere non-conformiteit in de uitvoering van de pakketreis te verhelpen en dient de organisator bovendien passende alternatieven aan te bieden teneinde de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk verder te zetten.

Het Arbitraal College stelt vast dat de non-conformiteit in de uitvoering van de pakketreis zich niet beperkte tot een loutere vertraging of wijziging van een reisdienst, maar betrekking had op de structurele aantasting

van het voorziene traject Phuket–Dubai–Brussel. Gezien de geschetste omstandigheden kon het oorspronkelijk overeengekomen uitvoeringsschema niet langer op een normale, veilige en voorzienbare wijze worden gegarandeerd.

In de voorliggende zaak heeft verweerster zelf geoordeeld dat de meest aangewezen oplossing erin bestond om onmiddellijk alternatieve terugkeeropties uit te werken en aan eisers voor te leggen.

Tussen partijen was er op basis van de stukken duidelijk consensus dat het best mogelijke alternatief erin bestond om zo snel mogelijk op een veilige manier huiswaarts te geraken. (zie bundel van de eiser-mailverkeer-inclusief klacht en stukken E en F verweerster)

14.

Eisers vorderen middels hun uiteenzetting louter dat het door verweerster aangeboden alternatief zijnde de eerste mogelijke vlucht huiswaarts niet additioneel wordt doorgerekend zoals verweerster *in casu* heeft gedaan. Zij vorderen de terugbetaling van deze betaalde vluchtkosten t.b.v. 1900 EUR, hetzij 950,00 EUR per persoon.

15.

Verweerster stelt dat eisers op volwaardige manier hebben ingestemd met deze meerkost doch het Arbitraal College kan deze stellingname zoals hoger uiteengezet niet bijtreden. In de gegeven omstandigheden en specifieke context kan dit niet worden gekwalificeerd als een vrije contractwijziging in evenwichtige omstandigheden, maar als een noodgedwongen beslissing binnen een crisisscenario, waarbij eisers als reizigers redelijkerwijze enkel konden kiezen voor de optie die de snelst veilige terugkeer waarborgde mits de onmiddellijke betaling van de alternatieve vliegtuigtickets.

In het licht van de Richtlijn (EU) 2015/2302 en de overeenkomstige bepalingen van de Reiswet, kan derhalve niet worden aangenomen dat de door verweerster aangerekende meerkosten voor de vlucht voortvloeien uit een vrije contractuele keuze van de reizigers.

Gelet op de concrete communicatie tussen partijen alsook de overige stukken in het dossier (waaronder stuk F1 en F2 verweerster alsook bundel van de eiser met mailverkeer) is het Arbitraal College in casu van oordeel dat de door verweerster voorgestelde vlucht met LMIJ 2 moet worden beschouwd als de door de organisator aangeboden oplossing voor een situatie waarin de pakketreis redelijkerwijze niet langer volgens het overeengekomen traject (zijnde additioneel verblijf in Dubai) kon worden uitgevoerd.

Het arbitraal college kwalificeert deze kosten als inherent verbonden aan de uitvoering van het aangeboden alternatief voorstel in een context van buitengewone omstandigheden. Het Arbitraal College besluit bijgevolg dat de kostprijs van de alternatieve terugvlucht ten bedrage van 1.900,00 EUR niet ten laste van eisers kan worden gelegd en zij aanspraak maken op terugbetaling van voormeld bedrag.

Voor zover verweerster nog enige terugbetaling ontvangt van LMIJ 1 met betrekking tot de oorspronkelijk geboekte en niet gebruikte vluchtsegmenten, komt deze terugbetaling haar toe gezien er in hoofde van eisers uiteraard geen dubbele vergoeding mag ontstaan. Voor zover eisers enige rechtstreekse terugbetaling zouden ontvangen van de betrokken luchtvaartmaatschappij dienen zij dit door te storten aan verweerster gezien voorgaande overwegingen.

3) Nopens de additionele verblijfskosten

16.

Wat de verblijfskosten betreft, blijkt uit de stukken dat verweerster een tussenkomst verleende van 150 euro per kamer per nacht, zijnde in totaliteit 300,00 euro.

Het Arbitraal College stelt vast dat verweerster zich in haar eigen communicatie en navolgend verweer uitdrukkelijk heeft beroepen op haar bijstandsverplichtingen zoals voorzien in artikel 39 van de Reiswet en op die basis reeds een tussenkomst in de bijkomende verblijfskosten heeft verleend van 150 euro per nacht. Dit bedrag is iets hoger dan de gemiddelde verblijfskost t.b.v. 142,50 EUR per kamer per nacht zoals vervat in de pakketreis (stukken A2 en C2 verweerster)

Eisers hebben *in casu* ingestemd met het vooropgestelde en geregelde alternatieve verblijf door verweerster ingevolge het gegeven dat de eerst mogelijke voorziene terugvlucht voor eisers niet kon plaatsvinden op 4 maart 2026 en zij pas konden terugvliegen op 6 maart 2026.

Hieruit kan evenwel niet worden afgeleid dat eisers aanspraak kunnen maken op een volledige terugbetaling van hun verblijfskosten in deze periode. Vaststaat dat de initieel voorziene stop in Dubai geen door de organisator georganiseerde accommodatie omvatte en dat eisers hun verblijf aldaar sowieso zelf zouden regelen.

Doordat de reisregeling werd gewijzigd en eisers niet naar Dubai konden doorreizen zoals aanvankelijk voorzien, diende voor hen in het kader van het aangeboden alternatief door verweerster om zo snel mogelijk huiswaarts te keren een verblijf in Phuket te worden voorzien tot aan hun vertrek op 6 maart 2026 naar België. Verweerster heeft voor dit verblijf een tussenkomst verleend binnen de grenzen die de wet voorziet. *In casu* hadden eisers ook de mogelijkheid om een ander hotel te kiezen zoals uitdrukkelijk vermeld in het e-mailverkeer van verweerster. Eisers hebben dit evenwel niet gedaan.

Het Arbitraal College acht gezien het voorgaande de gedane tussenkomst van verweerster in overeenstemming met de op de organisator rustende verplichtingen en ziet geen grond om een verdergaande terugbetaling toe te kennen.

De vordering wordt derhalve op dit vlak ongegrond verklaard.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers wat de gevorderde terugbetaling van de meerkost van de vliegtickets t.b.v. 1900,00 EURO betreft, gegrond.

Voor zover verweester nog enige terugbetaling ontvangt van LMIJ 1 met betrekking tot de oorspronkelijk geboekte en niet gebruikte vluchtsegmenten, komt deze terugbetaling haar toe gezien er in hoofde van eisers geen dubbele vergoeding mag ontstaan. Voor zover eisers enige rechtstreekse terugbetaling zouden ontvangen van de betrokken luchtvaartmaatschappij dienen zij dit door te storten aan verweester gezien de terugbetaling t.b.v. 1900,00 EUR.

Verklaart de vordering van eisers aangaande de verblijfskosten ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimiteit te Brussel op 19 mei 2026.