

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 3 februari 2026

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 26 april 1965, gedomicilieerd te XXX, XXX

En

Mevrouw B, Belg, geboren op 23 oktober 1963, gedomicilieerd te XXX, XXX

Eiseressen, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw A

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 C, loco D, advocaat met kantoor te XXX, XXX

Hebben ondergetekenden:

Meester E, in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw F, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer G, 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 H in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

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

Gelet op het door Eiseressen ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 4 november 2025 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 november 2025 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 3 februari 2026 ;

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

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 3 februari 2026 ;

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

A. Wat de grond van de zaak betreft

1. 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.

Op 27 december 2024 boeken eiseressen bij verweerster een pakketreis met bestemming Cefalu (Sicilië) van 22 september 2025 tot en met 29 september 2025.

De boeking omvat de vluchten heen en terug van Brussel naar Palermo met TuiFly en een verblijf in het Resort Cefalu in een superior kamer met zicht op zee, in formule all-in.

De totale prijs van deze reis bedraagt 5.248 euro.

3.

Op 22 september 2025 sturen eiseressen een mail aan RB ANTWERPEN om te melden dat mevrouw B bij het nakijken van de vluchten vastgesteld heeft dat hun vlucht vanuit Brussel naar Palermo gecancelld was. Navraag leert dat de vlucht verplaatst werd naar Oostende. Eiseressen stellen hierover niet geïnformeerd te zijn.

RB ANTWERPEN stelt dat de transportdienst eiseressen de vorige dag om 18.30 een mail stuurde waarin deze wijziging, die het gevolg was van de cyberattack op Brussels Airport, werd gecommuniceerd.

Eiseressen laten afzonderlijk weten geen enkele communicatie ontvangen te hebben en vragen om bewijs dat deze mail ook effectief verstuurd werd.

Mevrouw B heeft alle communicatie omtrent de cyber aanval op Brussels Airport via diverse kanalen op de voet gevolgd, en betreurt dat het stil bleef van de kant van RO. Als aanbieder van de pakketreis waren zij verantwoordelijk voor de communicatie naar hun klanten en hadden ze moeten laten weten

dat de vlucht onderwerp uitmaakte van een rerouting. Eiseressen vragen dan ook om terugbetaling van hun reis.

RB ANTWERPEN laat weten dat de communicatie van eiseressen aan de bevoegde diensten werd doorgestuurd, en dat een intern onderzoek opgestart zou worden.

Eiseressen beschouwen dit onderzoek een interne aangelegenheid waar zij geen boodschap aan hebben. Zij verwachten een onmiddellijke terugbetaling van de reis. Verweerster laat weten dat zij nog geen informatie van Tui mocht ontvangen en verwacht een behandelingstermijn van de vraag van eiseressen van 3 tot 4 weken.

Op 11 oktober 2025 laat verweerster weten tot een gedeeltelijke terugbetaling, nl. de kosten voor het verblijf in de Club, over te zullen gaan. Zij blijft erbij dat zij op 21 september 2025 correct de vluchtwijziging communiceerde, waardoor een terugbetaling van de vluchten niet mogelijk is. Op 13 oktober 2025 wordt overgegaan tot terugbetaling van 2.640 euro.

Eiseressen vragen opnieuw tevergeefs om het bewijs van verzending van deze mail. Verweerster verwijst naar de communicatie van 21 september 2025, 18.30. Meer concreet bewijs kan niet bezorgd worden. Om de vertrouwelijkheid van de andere deelnemers te respecteren, werden alle geadresseerden immers via een blinde kopie geïnformeerd.

Eiseressen vragen normaal om de integrale terugbetaling van hun reis. Omdat verweerster hier niet op ingaat nemen eiseressen contact op met de Geschillencommissie Reizen.

2. Voorwerp van de vordering van eiseressen en het standpunt van verweerster

4.

In het geding-inleidend vragenformulier vragen eiseressen om een schadevergoeding van 3.864 euro, samengesteld als volgt :

- Saldo reis 2.608 euro
- Schadevergoeding 1.000 euro
- Luchthavenvervoer 256 euro

Verweerster vraagt het arbitraal college geen bijkomende compensatie toe te kennen.

3. Toepassing van de Reiswet

5.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eisende partijen is opgetreden als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet” genoemd), en een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

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

B. BEOORDELING

6.

De wijziging van de heenvlucht van Brussel naar Oostende betreft een wijziging in een essentieel element van de uitvoering van de pakketreis, met name de overeengekomen vervoersprestatie.

De Organisator is op grond van artikel 26 van Reiswet verplicht om op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager zonder onnodige vertraging de reiziger te informeren over wijzigingen en de reiziger moet een redelijke termijn krijgen om te reageren.

In huidige zaak bestaat er betwisting over het feit of de Organisator aan deze verplichting heeft voldaan.

De Organisator verwijst naar een e-mail van 21 september 2025 om 18u30 maar levert strikt genomen geen bewijs van verzending of aflevering. De verzending via blinde kopie verhindert bovendien de controle op individuele verzending. Hierdoor staat niet vast dat de Reizigers effectief en op een duurzame gegevensdrager werden geïnformeerd zoals de wet vereist.

Eiseressen zijn formeel: zij bevestigen dat zij de bedoelde e-mail niet hebben ontvangen en dat zij niet op de hoogte waren van de rerouting.

Overeenkomstig artikel 15 Wet Pakketreizen rust de bewijslast van correcte informatieverstrekking op de Organisator.

De door de Organisator voorgelegde onduidelijke en onvoldoende traceerbare communicatie volstaat niet om aan te tonen dat de Reizigers de essentiële informatie—de wijziging van luchthaven naar Oostende en de gewijzigde vertrekmodaliteiten—tijdig en effectief hebben ontvangen.

7.

Krachtens artikel 43 van de Reiswet dient de organisator zonder onnodige vertraging passende bijstand te bieden aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, waaronder begrepen de in artikel 39 bedoelde omstandigheden, in het bijzonder door:

1° nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

In omstandigheden zoals een cyberaanval op Brussels Airport mag van een professionele organisator redelijkerwijs verwacht worden dat deze ook gebruik zou maken van meervoudige en directere communicatievormen, zoals sms of telefoon.

In casu is dit niet gebeurd, met verstekkende gevolgen.

Bovendien dient vastgesteld te worden dat de reisdocumenten geen enkel noodnummer vermelden waarop de reizigers de organisator hadden kunnen contacteren in dringende omstandigheden zoals hier het geval was.

De betwiste e-mail zou bovendien verzonden zijn op een zondagavond om 18u30, met betrekking tot een vlucht die reeds de volgende ochtend om 06u00 vertrok. Op dat moment waren de gebruikelijke diensten niet langer bereikbaar.

Artikel 11 van de Reiswet voorziet nochtans dat de pakketreisovereenkomst o.m. de volgende informatie dient te bevatten

“4° de naam, het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres en, in voorkomend geval, het faxnummer van de lokale vertegenwoordiger van de organisator, van een contactpunt of van een andere dienst, welke gegevens de reiziger in staat stellen snel contact op te nemen met de organisator en efficiënt met hem te communiceren met het oog op een verzoek om bijstand wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert of om zijn beklag te doen over elke tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit;”.

Er dient vastgesteld te worden dat het reiscontract dergelijke informatie niet bevat en dit geldt eveneens voor de reisdocumenten in het dossier.

8.

Het Arbitraal College stelt vast dat de Organisator tekort is geschoten zowel in haar informatieplicht, als in haar bijstandsplicht.

9.

Anderzijds dient vastgesteld te worden dat ook aan de zijde van de eisende partijen sprake is van een zekere inertie.

Art. 34. van de Reiswet voorziet het volgende: *“De reiziger stelt de organisator zonder onnodige vertraging rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft geconstateerd.”*

In deze zaak blijkt dat eisende partijen pas op maandag omstreeks 14.40 uur een eerste e-mail aan de doorverkoper hebben gericht.

Uit geen enkel stuk van het dossier blijkt dat zij geprobeerd hebben om de Organisator te bereiken nadat zij omstreeks 02u00 's nachts op maandag 22 september 2025 via de website van Brussels Airport vernamen dat hun vlucht was geannuleerd.

Eisende partijen hadden deze niet-conformiteit onmiddellijk dienen te melden zodat eventueel nog naar een alternatief zou kunnen gezocht worden.

Door geen actie te ondernemen en door de Organisator laat te informeren, hebben eisende partijen de mogelijkheden van de Organisator om herstelmaatregelen te bieden aanzienlijk beperkt, wat strijdig is met hun inspanningsplicht zoals vervat in artikel 34 en het algemene verbintenissenrecht (goede trouw en schadebeperking).

Zelfs indien geen noodnummer in de reisdocumenten was vermeld, hadden eisende partijen via het Internet een noodnummer kunnen opzoeken en de Organisator kunnen contacteren.

10.

Het Arbitraal College is derhalve van oordeel dat beide partijen te kort zijn geschoten.

Gelet op bovengenoemde elementen en rekening houdende met het feit dat de Organisator intussen een terugbetaling van 2.640,00 € heeft gedaan en tevens een waardebon van 1.366,00 € heeft verstrekt, waardoor 4.006,00 € werd vergoed, is het Arbitraal College van oordeel dat er dan ook geen reden is om een verdere vergoeding aan eisende partijen toe te kennen.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisende partijen,

Verklaart de vordering van eisende partijen ten aanzien van verweester ontvankelijk doch ongegrond.

Aldus met unanimititeit uitgesproken, te Brussel, op 3 februari 2026.