

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 12 augustus 2025

Inzake:

De heer **A**, Nederlander, geboren op 24 april 1944, en Mevrouw **B**, Nederlandse, geboren op 2 maart 1943, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door de Heer A

Tegen:

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 Meester D, met kantoor te XXX, XXX

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 12 juni 2025 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 12 juni 2025 om te verschijnen op de zitting van 12 augustus 2025;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
- het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 12 augustus 2025;

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. DE 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 23 januari 2025 boeken eisers bij verweerster een pakketreis met bestemming Porto (Portugal) voor 2 personen voor de periode van 23 maart 2025 tot 30 maart 2025.

De boeking omvat de vluchten heen en terug van Brussel naar Porto en een riviercruise langs de Douro aan boord van M/S Queen Isabel 5* in een 2-persoons bovendekse luxekajuit met schuifraam, regime vol pension.

De totale prijs van deze reis bedraagt 5.098 euro.

3.

In de week voorafgaand de cruise wordt Spanje getroffen door extreme regenval waardoor de sluisen stroomopwaarts opengezet moesten worden. Deze waterlozingen gebeurden onaangekondigd en veroorzaakten een waterstijging van de Douro die navigatieproblemen veroorzaakte.

Hierdoor geraakte het schip niet verder dan Bitetos de Baixo, een dorpje gelegen op zo'n 50 km van Porto. Daar bleef het schip vier dagen liggen, geflankeerd door andere cruiseschepen die het zicht ontnamen en waarvan één schip in verbouwing was hetgeen voor de nodige geur- en geluidshinder zorgde.

De rederij ging onmiddellijk over tot herschikking van het reisprogramma met extra bustransfers om de excursies alsnog te laten doorgaan, maar sommige bus-uitstappen duurden hierdoor onevenredig lang. Zo lieten eisers de uitstap naar Salamanca aan zich voorbijgaan, de heenreis zou immers 6 uur en de terugreis 5 uur duren i.p.v. 2 maal 4 uur, dit voor een bezoek van slechts 3 uur. Een alternatief werd niet aangeboden voor de personen die niet aan deze excursie wensten deel te nemen.

Op 28 maart 2025 vertrok het schip opnieuw en werd het resterende deel van de riviercruise afgelegd.

4.

Na hun terugkeer richtten eisers een mail aan verweerster waarin ze hun feedback geven over het verloop van de reis. Alhoewel ze tevreden waren over de propere hut, het vriendelijke boordpersoneel, de begeleiding, de lezing aan boord en het eten (alhoewel ze het zoutarme eten niet kregen), het diner in de Quinta da Várzea en de lunch in de Ville Galé Collection, kaarten ze ook enkele negatieve punten aan.

Ze verwijzen naar het relaas van een medereiziger zoals opgetekend door Het Laatste Nieuws van 27 maart 2025, met als kanttekening dat volgens de kapitein het niet zozeer de moeilijkheid was om stroomopwaarts te varen, maar dat het probleem lag in de sterke onderstromingen die het schip en haar opvarenden in gevaar zouden kunnen brengen en geleid hebben tot de beslissing om het schip stil te leggen.

Eisers vragen om een compensatie voor deze mislukte riviercruise van verweerster.

5.

Verweerster begrijpt dat de situatie, die er één van overmacht was, het vakantiegevoel beïnvloed heeft en bracht die onder de aandacht van de rederij.

Deze heeft bevestigd dat zij een compensatie biedt van 100 euro per persoon voor de twee niet-uitgevoerde excursies en dat zij een korting van 10% toekent op een toekomstige cruise gedurende 18 maanden.

Verweerster heeft een bijkomende commerciële tegemoetkoming kunnen bedingen voor haar klanten ten belope van 250 euro.

Dit brengt de totale tegemoetkoming op 350 euro per persoon, naast de vermelde korting op een volgende cruise.

6.

Eisers vinden dit ontoereikend en dienen een aanvraag tot het opstarten van een verzoeningsprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen.

Dit wordt echter geweigerd door verweerster, maar leidt alsnog tot een verhoging van de aangeboden compensatie tot 500 euro per persoon.

7.

Eisers vinden dit aanbod nog steeds ontoereikend en dienen op 12 juni 2025 een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure bij de Geschillencommissie Reizen in.

B. DE VORDERINGEN

8.

Met het vragenformulier d.d. 12 juni 2025 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 1.150 euro per persoon, hetzij een totaal van 2.300 euro.

Verweerster vraagt in haar conclusies om de eventuele prijsvermindering tot 500 euro per persoon te beperken.

C. DE RECHTSPLEGING

9.

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.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

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 staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

Nopens de analyse van de klacht van eisers

12.

Krachtens 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.

Overeenkomstig artikel 37 van de Reiswet dient de organisator zonder bijkomende kosten voor de reiziger andere geschikte arrangementen aan te bieden van gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan deze die in de overeenkomst zijn bepaald in geval een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst. Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreis is bepaald, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

Er dient dus nagegaan te worden of het aangeboden alternatief als een gelijkwaardig alternatief kan beschouwd worden rekening houdende met het vakantiedoel en hetgeen de reiziger had kunnen verwachten.

13.

Eisers stellen dat hetgeen aangeboden werd in het oorspronkelijk reisprogramma, niet overeenkomt met hetgeen in werkelijkheid werd uitgevoerd.

Zij stellen bovendien dat de navigatieproblemen hadden kunnen voorzien worden door verweerster en dat deze laatste verzuimd heeft om de reis te annuleren.

Verder zouden de aangeboden alternatieven slechts zeer ten dele passend zijn, met name de bus-uitstappen duurden onevenredig lang.

Tevens stellen eisers dat zij slechts 2 (halve) dagen hebben gevaren en dat zij geïmmobiliseerd zijn geweest vanaf 24 maart (na een vaart van 45 km) tot en met 28 maart 2025. Op 28 maart 2025 is men dan via dezelfde route teruggevaren naar Porto.

Eisers hebben dus hoofdzakelijk verbleven op een stilstaande boot die zich dan bovendien tussen twee andere boten bevond, waarvan één in renovatie was.

Hierdoor hebben zij niet kunnen genieten van de luxekajuit met schuifraam waarvoor zij 450 euro p.p. meer hadden betaald.

Twee excursies zijn niet doorgedaan en voor de excursie naar Salamanca hebben eisers gepast aangezien deze een bijzonder lange busreis inhield.

De excursies waaraan zij wel hebben deelgenomen, waren uiteindelijk telkens korter dan voorzien aangezien elke busrit langer was dan oorspronkelijk voorzien.

Verweerster ontkent niet dat dat een en ander niet-conform is verlopen gezien de rondvaart niet is kunnen doorgaan, doch zij stelt in hoofdorde dat zij voldaan heeft aan haar verplichtingen en dat zij telkens passende maatregelen heeft genomen om de hinder tot een minimum te beperken.

Verder stelt verweerster dat aan de reizigers een volwaardig alternatief werd geboden dat, in de mate van het mogelijke, de niet-conformiteit kon verhelpen.

Verweerster betwist dat de alternatieven niet voldoende gelijkwaardig waren.

Zij meent dan ook dat er geen reden is tot een prijsvermindering.

In ondergeschikte orde stelt verweerster dat zij geen vergoeding verschuldigd is omdat er sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en zij verwijst dienaangaande naar artikel 2, 12° van de Reiswet en artikel 50, 3° van de Reiswet.

Verder stelt zij weerom dat een prijsvermindering niet aan de orde is aangezien in de mate van het mogelijke alles in het werk gesteld werd om de excursies en activiteiten te laten doorgaan: busritten werden opnieuw gepland, uitstappen vervangen en zelfs een overnachting werd aangeboden om het geheel mogelijk te maken.

Verweerster stelt dat de vrijwillig aangeboden compensatie van 500,00 EUR per persoon, zijnde bijna twintig procent van de reissom, meer dan billijk lijkt.

Nopens de aansprakelijkheid van verweerster

15.

De bepalingen, opgenomen in artikel 25 van de Reiswet, verplichten de organisator effectief om reizigers te verwittigen van ingrijpende wijzigingen in de reisdiensten die zich voor de afreis voordoen.

Hierbij mag echter niet uit het oog worden verloren dat het overeenkomstig artikel 8.4 BW en artikel 870 Ger.W. in eerste instantie toekomt aan eisers om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten.

Eisers houden in dit kader voor dat verweerster reeds voor hun afreis op de hoogte moest zijn geweest en verwijzen dienaangaande naar verschillende krantenartikelen en hetgeen de kapitein heeft meegedeeld.

Tevens verwijzen zij naar de problemen in dezelfde periode in 2024 en het feit dat andere reisorganisaties dit jaar Douro-cruises aanboden met vertrek pas vanaf 30/3 (xxx), 8/4 (yyy), of 20/4 (zzz).

Verweerster argumenteert dat de rederij en andere betrokken partijen pas ná de afvaart op 24 maart 2025 door de Portugese autoriteiten werden geïnformeerd over de plots geldende beperkingen op het rivierverkeer. Verweerster stelt dat haar niet kan worden verweten dat zij niet op voorhand wist

wat zich pas ná vertrek zou voordoen. Verder stelt zij dat haar evenmin ten laste kan worden gelegd dat zij de reis op eigen kosten zou annuleren op basis van loutere speculatie over mogelijk ingrijpen door buitenlandse overheden.

Het Arbitraal College is van oordeel dat er geen bewezen inbreuk is op de bepalingen van artikel 25 van de Reiswet.

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

Na kennisname van de stukken van het dossier, de conclusies van partijen en na deze 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, voldoende elementen voorhanden zijn of grond bestaat om te oordelen dat er *in casu* effectief sprake is van een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid.

De beslissing van de kapitein om ingevolge veiligheidsredenen de rondvaart te staken wordt door eisers ook niet betwist of in vraag gesteld. Eisers menen daarentegen dat de organisator dit had kunnen voorzien, hetgeen echter naar oordeel van het Arbitraal College op basis van de stukken niet bewezen voorkomt.

Aangaande de aanpak van de niet-conformiteit

16.

Verweerster heeft als organisator beslist om de reis pakketovereenkomst te laten doorgaan waarbij de geplande rondvaart op de Douro grotendeels werd vervangen door busreizen teneinde een deel van de excursies alsnog te laten doorgaan.

De rondvaart op het cruiseschip betreft echter de essentie van de reis en zou zorgen voor de totaalbeleving van de reiziger, hetgeen ook blijkt uit de reisbeschrijving die eisers voorafgaandelijk aan de bestelde pakketreis mochten ontvangen.

Uit de toelichting verschaft door verweerster blijkt dat volgende organisatorische maatregelen werden genomen : het programma werd herschikt met extra bustransfers en een hotelovernachting in Salamanca, zodat reizigers alsnog de geplande hoogtepunten zouden kunnen beleven. Aangezien het oorspronkelijke excursieprogramma reeds busverplaatsingen naar verscheidene trekpleisters inhield, konden alle andere bezoeken in principe doorgaan.

Uit de stukken blijkt echter dat alvast twee excursies niet zijn doorgegaan.

Verweerster is stellig van oordeel dat zij aan al haar verplichtingen als reisorganisator heeft voldaan en dat zij, voor zover mogelijk was, alternatieven heeft voorzien, hindernissen verholpen en ter plaatse voortdurend bijstand geboden. Volgens haar is een prijsvermindering dan ook allerminst op zijn plaats.

Het Arbitraal College is het met deze visie niet eens aangezien de aansprakelijkheid van de reisorganisator beoordeeld wordt in het licht van de redelijke verwachtingen die de reiziger mag hebben op grond van de pakketreisovereenkomst.

Op basis van de stukken, waaronder de bestelbon en bijhorende reisbeschrijving, kan niet ernstig betwist worden dat deze redelijke verwachtingen allesbehalve zijn ingelost geweest.

Van de cruise die een rondvaart van 6 dagen inhield, blijken uiteindelijk slechts 2 dagen varen overgebleven te zijn.

Tijdens het stilliggen, bleek het cruiseschip bovendien tussen twee schepen in te liggen waardoor eisers geenszins konden genieten van de luxekajuit met schuifraam waarvoor een meerprijs was betaald.

Bovendien was er geluids- en geurhinder door de restauratie van een schip dat langs lag.

Twee excursies zijn weggevallen en de overige excursies brachten onevenredig lange busreizen met zich mee.

Eisers zagen het ook niet zitten om de uitstap naar Salamanca te doen, waarvoor weliswaar een hotelovernachting was voorzien maar die nog steeds een zeer lange busreis impliceerde.

Verweerster heeft alvast geen kosten voor de hotelovernachting dienen te doen.

Indien het uitgewerkte reisalternatief van een lagere kwaliteit is dan de initieel beloofde reisdienst, dan heeft de reiziger recht op prijsvermindering ten belope van het verschil (artikel 13, lid 5, al. 2 Richtl. 2015/2302, omgezet in artikel 37, tweede lid Reiswet). Daarnaast heeft de reiziger recht op een bijkomende vergoeding wegens derving van reisgenot die de prijsvermindering niet compenseert (artikel 14, lid 2 Richtl. 2015/2302 omgezet in artikel 49 Reiswet). Een ongelijkwaardig reisalternatief (zonder passende prijsvermindering) levert immers een schending op van de middelenverbintenis tot schadeherstel van de niet-conformiteit in natura.

18.

Het feit dat verweerster inspanningen heeft geleverd om het reisprogramma zo goed als mogelijk te respecteren en een alternatief aan te bieden door de verplaatsingen via bus te laten plaatsvinden, neemt niet weg dat eisers uiteindelijk een heel andere reis hebben aangeboden gekregen dan hetgeen contractueel werd overeengekomen.

De rondvaart is in de betrokken pakketreis onbetwistbaar een essentieel element zoals ook blijkt uit de reisbeschrijving en overigens ook uit de commerciële mailingen die eisers ontvingen en tenslotte ook de website van verweerster.

Het kan niet ernstig betwist worden dat het vervangen van een rondvaart met idyllische uitzichten door lange busreizen een ernstige impact heeft op de vakantiebeleving van eisers.

Het Arbitraal College is derhalve van oordeel dat er sprake is van een niet-conformiteit waarbij eisers in hun hoedanigheid van reizigers, op grond van de artikelen 37 en 48 Reiswet, aanspraak kunnen maken op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

De reizigers hebben tevens recht op een passende schadevergoeding voor alle schade die zij oplopen als gevolg van de non-conformiteit (art. 49 Reiswet). Dit recht op schadevergoeding vervalt echter indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (art. 50 Reiswet).

Hierboven werd reeds toegelicht dat de onbevaarbaarheid van de Douro ten gevolge van de hevige stroming wel degelijk te kwalificeren is als een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid in de zin van artikel 2,12° Reiswet. Eisers kunnen dan ook geen aanspraak maken op een schadevergoeding lastens verweerster, maar hebben op grond van de artikelen 37 en 48 Reiswet wel recht op een passende prijsvermindering.

Aangaande de passende prijsvermindering

19.

Het Arbitraal College stelt in het kader van de cijfermatige begroting vast dat verweerster zelf een commercieel voorstel heeft geformuleerd ten aanzien van eisers, dewelke aanvankelijk voorzag in een vergoeding van 350,00 euro per persoon, die uiteindelijk werd opgetrokken naar 500,00 euro per persoon.

Gelet op hetgeen hierboven werd uiteengezet, meent het Arbitraal College dat eisers aanspraak kunnen maken op een prijsvermindering die door de organisator dient terugbetaald te worden.

Bij de begroting van de passende prijsvermindering wordt een afweging gemaakt van de niet-genoten reisdiensten ten opzichte van de ter vervanging daarvan aangeboden reisdiensten. Het gegeven dat de rondvaart die een essentieel kenmerk uitmaakte van de totale reiservaring werd vervangen door afzonderlijke oncomfortabele lange busritten en dat het schip verschillende dagen heeft stilgelegen tussen twee schepen waardoor men niet kon genieten van de luxekajuit met schuifraam, strekken ertoe dat het Arbitraal College van oordeel is dat een effectieve prijsvermindering t.b.v. *ex aequo et bono* 750,00 euro per persoon in voormeld geval redelijk en billijk voorkomt.

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 in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een prijsvermindering van 1.500,00 euro aan eisers;

Wijst het meerdere of anders gevorderde af als ongegrond;

Aldus met unanimitéit uitgesproken te BRUSSEL op 12 augustus 2025.