

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 20 JANUARI 2026

Inzake:

De heer A, mevrouw B, de heer C, de heer D en mevrouw E, allen wonende te XXX – XXX;

Eiser, ter zitting vertegenwoordigd door Meester F, kantoor houdende te XXX – XXX

Tegen:

RB BV, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX – XXX;

Verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Gelet op

- De artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek ;
- het door eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 22 oktober 2025, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- de oproepingsbrief aan partijen van 23 oktober 2025 om te verschijnen op de zitting van 20 januari 2026;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op diezelfde zitting.

Hebben ondergetekenden:

Meester G, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw H, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de consumenten;

De heer I, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de consumenten;

De heer J, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Mevrouw K, 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 arbiters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw L, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

Hebben volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas.

De heer A boekte op 5 mei 2024 via verweerster vervoerstickets voor vijf personen met bestemming Luanda (Angola), voor een geplande reisperiode van 14 juli 2024 tot en met 1 augustus 2024. De overeenkomst had uitsluitend betrekking op vervoer per trein en vliegtuig.

Het geboekte traject bestond uit een gecombineerd reisschema, bestaande uit een treinverbinding van Lille naar Parijs Charles de Gaulle, gevolgd door aansluitende vluchten uitgevoerd door LMIJ op het traject Parijs – Doha – Luanda.

De totale betaalde reissom bedroeg 4.832,06 EUR.

2.

Op 14 juli 2024 namen de reizigers de voorziene trein in Lille. Bij aankomst in Parijs werd hun de check-in voor de aansluitende intercontinentale vlucht geweigerd, aangezien zij volgens de luchtvaartmaatschappij minstens tien minuten te laat waren. Het verdere traject kon niet worden aangevat en de reis naar Angola ging niet door.

De reizigers keerden vervolgens terug naar België per Flixbus en maakten daarbij bijkomende kosten ten belope van 170,39 EUR.

3.

Nadien nam eiser contact op met verweerster en met LMIJ, zonder tot een afdoende oplossing te komen. Verweerster verwees eiser door naar LMIJ, stellende dat deze verantwoordelijk was voor de aangeboden vliegroute.

Uiteindelijk startte eiser de huidige arbitrageprocedure op, met de vraag tot restitutie van de reissom, alsook vergoeding van de daaruit voortvloeiende schade.

B. DE VORDERINGEN

4.

Eiseres vordert een vergoeding t.b.v. 8.500,00 EUR, hetgeen zou overeenkomen met:

- 4.832,06 EUR als terugbetaling van de reissom;
- 3.250,00 EUR voor de zaal-, etens- en drankkosten van de geboekte familieaangelegenheid in Angola;
- 247,55 EUR als bijkomende schadevergoeding;
- 170,39 EUR voor de Flixbus d.d. 14 juli 2024.

Verweerster verwerpt de vordering als ongegrond en verwijst naar LMIJ.

C. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

5.

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

De overeenkomst heeft uitsluitend betrekking op eenzelfde soort reisdienst, namelijk personenvervoer.

Het geschil dient derhalve te worden beoordeeld in het licht van het gemeen consumenten- en reisrecht.

D. BEOORDELING

6.

Eiser stelt dat de door verweerster verstrekte informatie voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst onvoldoende transparant en ontoereikend was. Uit het dossier blijkt dat het door verweerster aangeboden traject voorzag in een overstaptijd van ongeveer 1 uur en 32 minuten tussen de geplande aankomst per trein in Parijs Charles de Gaulle om 14u53 en het geplande vertrek van de intercontinentale vlucht om 16u25.

Het verweer van verweerster komt er in essentie op neer dat de samenstelling en operationele uitvoering van het traject tot de verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappij behoren. Het Arbitraal College erkent dat de beslissing tot weigering van boarding een operationele beslissing van de luchtvaartmaatschappij betreft. Dit neemt evenwel niet weg dat een opeenvolgend traject waarbij tijdigheid essentieel is, op zorgvuldige wijze dient te worden samengesteld en dat de consument hierover correct en volledig dient te worden geïnformeerd. De luchtvaartmaatschappij is evenwel geen partij in de huidige arbitrageprocedure.

7.

Het Arbitraal College erkent dat een overstaptijd van anderhalf uur volstaat wanneer het gaat om een aansluitende vlucht die binnen dezelfde luchthaven vertrekt. Diezelfde tijdspanne is evenwel objectief onvoldoende om, vanuit een treinstation, de luchthaven te bereiken en vervolgens tijdig op een intercontinentale vlucht te kunnen instappen, met het oog op een normale en zorgvuldige uitvoering van het traject, rekening houdend met de vereiste check-in-, veiligheids- en douaneprocedures. Deze vaststelling vindt bovendien steun in artikel 6 van de algemene voorwaarden van verweerster, waarin reizigers worden geadviseerd zich minimaal drie uur vóór het vertrek van de vlucht aan te melden.

In die omstandigheden kan verweerster zich niet beroepen op de laattijdigheid van eiser, wanneer zij zelf een reisschema aanbiedt dat onvoldoende is afgestemd op de gebruikelijke vereisten voor een intercontinentale aansluiting, zonder de consument daar voorafgaand aan de overeenkomst uitdrukkelijk en concreet op te wijzen. Van een professionele verkoper mag worden verwacht dat hij geen trajecten commercialiseert die, zonder duidelijke waarschuwing, een reëel risico inhouden op het mislopen van een aansluiting. Het louter verwijzen naar de rol van tussenpersoon volstaat daarbij niet, nu de overeenkomst door de consument met verweerster werd gesloten.

8.

Hoewel de Reiswet niet van toepassing is, rustte op verweerster als professionele verkoper een precontractuele informatieplicht overeenkomstig artikel VI.45 WER. Het Arbitraal College stelt vast dat het aangeboden reisschema een overstaptijd inhield die, gelet op de aard van de vlucht, ontoereikend was, zonder

dat uit de stukken blijkt dat eiser hiervan voorafgaand aan de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis werd gesteld.

Verweerster draagt de bewijslast van deze informatieverstrekking, doch levert hiervan geen afdoend bewijs. Haar tussenkomst in het kader van het geschil bleef beperkt tot een verwijzing naar de verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappij, hetgeen onvoldoende is om aan de wettelijke informatieplicht te voldoen.

Deze tekortkoming heeft ertoe geleid dat eiser een vervoerscontract heeft gesloten waarvan de economische waarde volledig is weggevallen doordat het traject niet kon worden uitgevoerd. De schade die hieruit rechtstreeks voortvloeit bestaat uit de betaalde reissom van 4.832,06 EUR, vermeerderd met de noodzakelijk gemaakte kosten voor de terugkeer naar België ten belope van 170,39 EUR, samen 5.002,45 EUR. Rekening houdend met het reeds door eiser ontvangen bedrag van 3.012,10 EUR, blijft een door verweerster verschuldigd saldo van 1.990,35 EUR.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Veroordeelt verweerster tot het betalen van het saldo van 1.990,35 EUR aan eisers

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen, te Brussel, op 20 januari 2026.