

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 31 maart 2026

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 9 mei 1961 en Mevrouw B, Belg, geboren op 12 oktober 1962, samen
gedomicilieerd te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door de Heer 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 niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

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

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

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

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

Mevrouw G, in haar 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 20 januari 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 20 januari 2026 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 31 maart 2026 ;

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

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 31 maart 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 15 oktober 2024 boeken eisers bij verweerster een pakketreis met bestemming Marrakech (Marokko) van 11 september 2025 tot 21 september 2025.

De boeking omvat de vluchten heen en terug van Brussel naar Marrakesh met LMIJ en een verblijf in het RO Resort Marrakesh La Palmeraie in een Suite met terras in de Exclusive Collection Zone in formule all-in.

De totale prijs van deze reis bedraagt 7.380 euro.

3.

Op 21 september 2025 worden eisers door verweerster op de hoogte gebracht dat hun terugvlucht ten gevolge van een cyber attack op Brussels Airport door LMIJ wordt geannuleerd.

Verweerster organiseert een terugvlucht vanuit Riyad naar Parijs Orly van waaruit eisers het traject naar België zelf organiseren. In haar communicatie meldt verweerster dat de bewijzen voor gemaakte kosten aan haar klantendienst bezorgd kunnen worden voor terugbetaling.

4.

Onmiddellijk na thuiskomst, hetzij op 22 september 2025 om 12:42.20 sturen eisers een mail naar hun reiskantoor om hun ongenoegen te uiten over het verloop van hun terugreis.

Zo klagen zij erover dat zij slechts 9 uur voor vertrek op de hoogte werden gebracht van de wijzigingen in hun vluchtschema, dat deze wijziging hun eenzijdig opgelegd werd, en dat zij zelf hun terugreis vanuit Orly moesten organiseren.

Volgens eisers had verweerster de terugreis naar Zaventem moeten organiseren, en indien dit niet mogelijk was het verblijf in Marokko verlengen. Zij vragen dan ook om de terugbetaling van de door hen gemaakte kosten voor de alternatieve terugreis en een passende schadevergoeding voor de tekortkomingen van het resort bij het uitvoeren van de reisovereenkomst en het niet aanbieden van degelijke alternatieven.

Verder vragen zij om een prijsvermindering wegens het gederfde reisgenot tijdens het verblijf en het verminderd vakantieplezier voor de laatste dag van het verblijf. Zij moesten het resort immers al om 06.30 verlaten i.p.v. om 13.00.

Verweerster is bereid de terugrit van Parijs naar Brussel à ratio van 150 euro per persoon terug te betalen, en biedt een Spa-behandeling van 100 euro aan bij een volgend verblijf in één van haar clubs. De totale taxiprijs van 500 euro neemt zij dus slechts gedeeltelijk ten laste.

Eisers gaan hiermee niet akkoord en dienen een vraag tot het opstarten van een verzoeningsprocedure bij de Geschillencommissie Reizen in. Omdat een antwoord van verweerster op zich laat wachten wordt het dossier afgesloten waarna eisers een arbitrageprocedure opstarten.

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

5.

In het geding-inleidend vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 1.234 euro, samengesteld als volgt:

- 500 euro taxikosten + voucher van RO ter waarde van 734 euro, is 10% van de reissom;
- Voucher is interessanter voor RO dan geld, maar hier kunnen we mee akkoord gaan.

Verweerster vraagt het arbitraal college de tussenkomst voor het traject Parijs-Brussel te beperken tot 150 euro per persoon en het ontbreken van een juridische basis voor een hogere of aanvullende tegemoetkoming te statueren. De commerciële geste onder de vorm van een Spa-behandeling ten belope van 100 euro blijft gehandhaafd.

3. Toepassing van de Reiswet

6.

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

7.

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.

Specifiek met betrekking tot artikel 33 Reiswet oordeelde de Geschillencommissie Reizen reeds dat op de organisator een resultaatsverbintenis rust, waardoor hij aansprakelijk is van zodra er sprake is van non-conformiteit, dit wil zeggen van zodra de reis niet verloopt zoals die is overeengekomen. Het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis wordt een non-conformiteit genoemd.

Krachtens artikel 36 van de Reiswet heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

Krachtens artikel 48 van de Reiswet heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is. Krachtens artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger ook recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

Overeenkomstig artikel 50 Reiswet heeft de reiziger geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1. de reiziger;
2. een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen;
3. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Het is aan de organisator om te bewijzen dat één van de omstandigheden opgesomd in artikel 50 Reiswet zich heeft voorgedaan. Artikel 50 Reiswet legt de bewijslast expliciet bij de organisator.

8.

Artikel 2, 12° stelt het volgende : *“Voor de toepassing van deze wet wordt verstaan onder:*

...

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;

....”

In dit geval blijkt de wijziging van de vlucht - waardoor eisers vroeger dan voorzien zijn dienen te vertrekken - te wijten te zijn aan het probleem van de cyberaanval op de Luchthaven van Brussel.

Dit betreft dus wel degelijk een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid overeenkomstig artikel 2, 12° van de Reiswet zodat de reizigers in dit geval geen aanspraak kunnen maken op een schadevergoeding.

9.

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 huidig geval dient vastgesteld te worden dat verwerende partij niet het nodige gedaan heeft om een oplossing te bieden voor de 18 reizigers die, ingevolge de wijziging van de vlucht, in Parijs aankwamen in plaats van in Brussel.

Eisers hebben zelf de nodige maatregelen dienen te nemen om terug thuis te geraken.

Het Arbitraal College stelt vast dat de Organisator dus gedeeltelijk tekort is geschoten in haar bijstandsplicht. De Organisator heeft wel het nodige gedaan voor de omboeking van de vlucht maar heeft vervolgens nagelaten om maatregelen te nemen zodat de reizigers op hun eindbestemming (Brussel) geraakten.

Uit de stukken blijkt dat de Organisator enkel bereid is om maximum 150,00 € per persoon voor het traject Parijs-Brussel te betalen.

Eisers hebben uiteindelijk samen met een andere reiziger een taxi genomen voor een totaalbedrag van 500,00 € voor 3 personen.

Dit komt neer op een bedrag van 166,67 € per persoon.

Gelet op artikel bovengenoemd artikel 36 van de Reiswet, meent het Arbitraal College dat dit bedrag aan eisers dient terugbetaald te worden.

Verder meent het Arbitraal College dat een vergoeding van 100,00 € per persoon kan toegekend worden wegens het niet volledig naleven van de bijstandsverplichting aangezien verwerende partij niet het nodige heeft gedaan voor het vervoer van de reizigers van Parijs naar Brussel (Eindbestemming).

Eisers hebben zelf alles dienen te regelen met de nodige stress en ongemak die dit met zich meebracht.

10.

Gelet op bovengenoemde elementen is het Arbitraal College van oordeel dat een terugbetaling van 166,67 € per persoon ten titel van transportkosten, evenals een vergoeding t.b.v. *ex aequo et bono* 100,00 euro per persoon in voormeld geval redelijk en billijk voorkomt.

OM DEZE REDENEN
HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart de vordering ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster tot de terugbetaling van de kosten voor het traject Parijs-Brussel ten belope van 333,33 € en tot betaling van vergoeding ex aequo et bono bepaald op 200,00 € aan eisers;

Wijst het meerdere of anders gevorderde af als ongegrond;

Aldus met unanimititeit uitgesproken, te Brussel, op 31 maart 2026.