

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 13 OKTOBER 2025

Inzake:

Mevrouw **A**, Belg, geboren op 3 januari 1980 en de Heer **B**, Belg, geboren op 6 juli 1976, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting niet aanwezig, noch vertegenwoordigd

Tegen:

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

*Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr C, CFO
Bijgestaan door Dhr D*

Hebben ondergetekenden:

Meester E, in zijn 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 verbruikers;

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

De heer I, in zijn 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 J, in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 12 augustus 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 oproepingsbrief aan partijen van 14 augustus 2025 om te verschijnen op de zitting van 13 oktober 2025;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

- het onderzoek van de zaak, doorgevoerd op de zitting van 13 oktober 2025;

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 31 oktober 2024 boekten eisers bij verweerster een groepsreis met bestemming Kreta (Griekenland) die zou doorgaan van 7 juni 2025 tot 14 juni 2025.

Deze boeking omvatte de niet begeleide vluchten heen en terug van Brussel naar Heraklion, de door een lokale gids begeleide excursies en het verblijf in het Bali Star Boutique Hotel 4* in formule halfpension.

Eisers betaalden voor deze reis 3.103 euro.

3.

Eisers missen hun heenvlucht. Oproepen om zich aan de gate te melden hebben zij niet gehoord. Hun koffers zijn nochtans wel met het toestel meegereisd, wat op zijn minst verwarring schepte over hun aanwezigheid.

Eisers hebben zich onmiddellijk tot de balie van LMIJ gewend die aangaf dat zij de tickets niet om konden boeken omdat het een groepsreis betrof. Eisers moesten dit opnemen met de organisator.

Als gevolg van het missen van de heenvlucht werd ook de terugvlucht geannuleerd. Eisers waren hiervan niet op hoogte.

Tijdens contacten met verweerster werd hen voorgesteld dat eisers de terugvlucht via hen konden boeken of de terugvlucht zelf konden regelen. Hierop reageerden eisers niet.

Eisers kochten zelf nieuwe tickets voor het traject Heraklion-Brussel.

4.

Na terugkeer laten eisers aan verweerster weten dat zij een pakketreis boekten en dat volgens de Europese wetgeving (Richtlijn 2015/2302) de organisator verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van alle onderdelen, ook bij onverwachte omstandigheden. Zij verwijten verweerster dat die niet correct heeft gecommuniceerd over het feit dat de terugvlucht automatisch geannuleerd zou worden. Bovendien is de bagage meegereisd, wat impliceert dat eisers ingecheckt waren en bijgevolg vragen oproept over het statuut van aanwezigheid en als zij werkelijk als no-show beschouwd mogen worden.

Eisers vragen om een formele uitleg over de annuleren en de terugbetaling van de gemaakte kosten of een compensatie.

Verweerster verduidelijkt nogmaals dat de annulatie van de terugvlucht het logisch gevolg is van de afwezigheid op de heenvlucht en dat dit door alle luchtvaartmaatschappijen toegepast wordt. Wat de toepassing van de Europese wetgeving (Richtlijn 2015/2302) betreft wijst zij erop dat zij als organisator ernaar streeft om al haar reizen op de juiste manier uit te voeren, maar dat het missen van de heenvlucht een situatie is die geheel onder de verantwoordelijkheid van de reiziger valt.

5.

Op 10 augustus 2025 dienen eisers een aanvraag tot arbitrage in.

Hun klachten tegen verweerster formuleren ze als volgt :

- *Terugvlucht geannuleerd zonder voorafgaande toestemming of overleg, enkel wegens gemiste heenvlucht*
- *Geen inspanning geleverd om alternatieve terugvlucht te regelen, ondanks melding en contact via reisgids en rechtstreeks naar RB*

B. DE RECHTSPLEGING

6.

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat het bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak. De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen niet betwist.

C. DE VORDERINGEN

7.

Op het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 410 euro, nl de kost van de terugvlucht en de taxi

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

8.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser is opgetreden als doorverkoper in de zin van artikel 2, 9° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “*de Reiswet*” genoemd), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat tussen partijen niet ter discussie.

E. BEOORDELING

9.

De procespartijen zijn verplicht de gepaste ijver aan de dag te leggen om de zaak te doen voortuitgaan en in staat van wijzen te brengen. Partijen zijn ertoe gehouden in hun conclusies alle middelen voor te dragen die hun eis of verweer kunnen schragen (zie ook Cass. 3 januari 1980, Arr.Cass. 1979, 510).

Het is niet aan de Commissie om door middel van tussensententies een zaak in staat te laten stellen. Een arbitrage, net zoals een burgerlijke procedure, verloopt in beginsel in verschillende fases maar partijen moeten het voor de Commissie wel mogelijk maken ernstig te kunnen oordelen op basis van conclusies en stukkenbundels.

Om te oordelen of de aansprakelijkheid van verweerster in het geding is of kan zijn, dient eisende partij aan haar stelplicht te voldoen. Krachtens artikel 8.4, eerste lid Burgerlijk Wetboek (dat op dit punt gelijk is aan artikel 1315 Oud Burgerlijk Wetboek) moet hij die meent een ander in rechte te kunnen aanspreken, de rechtshandelingen of feiten bewijzen die daaraan ten grondslag liggen.

Artikel 870 Gerechtelijk Wetboek bevestigt dat beginsel.

De stelplicht is cruciaal in het procesrecht want laat de Commissie toe om tot een doorgedreven en accurate beoordeling te komen omtrent de vordering én biedt de verwerende partij de mogelijkheid om een concreet verweer te voeren.

Tot op heden is onduidelijk op welk tijdstip en op welke wijze eisers vernamen dat hun terugvlucht was geannuleerd. Deze elementen zijn van belang voor de beoordeling van dit geschil. Verweerster betwist iedere aansprakelijkheid en voert aan dat het missen van de heenvlucht volledig onder de verantwoordelijkheid van de reizigers valt. Zij verduidelijkt dat de automatische annulatie van de terugvlucht standaard is binnen de luchtvaartindustrie.

De Commissie wijst, bij gebreke aan andere elementen, de vordering van eisende partijen daarom af.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk maar wijst ze af als ongegrond.

Aldus uitgesproken, met unanimiteit te Brussel, op 13 oktober 2025