

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**Zitting van 15 maart 2018**

**Inzake:**

De Heer A en Mevrouw B, beiden woonachtig te 9120 Kallo, Fabriekstraat 74.

Eisers

Niet aanwezig noch vertegenwoordigd ter zitting

**Tegen:**

De NV XXX, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX XXXX, XXX ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer XXX.

Verweerster

Ter zitting vertegenwoordigd door XXX en XXX, Quality Team.

**Hebben ondergetekend:**

De Heer XXX, advocaat, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het arbitraal college

Mevrouw XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw XXX in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

De Heer XXX 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 Mevr. XXX 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 eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 15 januari 2018 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

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

Gelet op het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op zitting van 15 maart 2018;

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

## **B. Wat de grond van de zaak betreft**

### 1. De feiten

#### **1.**

Uit het dossier voorgelegd aan het arbitraal college kan worden afgeleid dat eisers, via de bemiddeling van hun reisagent (niet inzake), bij verweerster een rondreis hebben geboekt met bestemming Cuba, voor de periode van 5 tot 19 september 2017.

De prijs van de reis bedroeg 5.745,80 €.

#### **2.**

Eisers hebben hun verblijf in HAVANA kunnen doorbrengen zoals voorzien.

Tijdens het verdere verloop van de reis werd Cuba evenwel geteisterd door de orkaan Irma, waardoor het verdere verloop van de rondreis van eisers in het gedrang werd gebracht en niet kon doorgaan zoals voorzien.

De verplaatsingen tussen de verschillende steden en de excursies voorzien in de reis werden afhankelijk van de (weers-) situatie die moeilijk te voorspellen was en die van dag tot dag bekeken werd en vervroegd, uitgesteld of geannuleerd moesten worden, rekening houdende met de vele regen, omgevallen bomen, overstromingen, e.d.m.

De bewegingsvrijheid van reizigers werd aanzienlijk beperkt en er waren slechts beperkte communicatiemiddelen beschikbaar.

Op 12 september 2017 is verweerster er in geslaagd om eisers zoals gepland over te brengen naar VARADERO voor hun gepland strandverblijf in het hotel XXX. Dit hotel bleek gelet op de noodsituatie evenwel gesloten te zijn.

Eisers konden uiteindelijk ondergebracht worden in hotel XXX, een ander vijfsterrenhotel in VARADERO, zonder dat zij daar zelf de kosten voor dienden te dragen.

Gelet op de noodsituatie werd uiteindelijk de beslissing genomen om een groot aantal reizigers aanwezig op Cuba, waaronder eisers, te evacueren met een vlucht van XXX en dit gebeurde op 13 september 2017.

Eisers zijn alzo vroegtijdig moeten terugkeren uit Cuba.

### 3.

Na hun terugkeer heeft verweerster eisers op 21 september 2017 een tegemoetkoming aangeboden ten belope van 1.819,4 €.

Dit bedrag werd uitbetaald aan het reisagentschap van eisers.

Op 6 oktober 2017 heeft verweerster een bijkomend bedrag van 250,- € per persoon aangeboden, wat eveneens werd uitbetaald aan de reisagent van eisers.

Verweerster heeft alzo een tegemoetkoming betaald van 2.319,4 €.

### 4.

Eisers konden zich blijkbaar niet vinden in de vergoeding die hen werd uitbetaald en heeft haar vordering aanhangig gemaakt voor de Geschillencommissie Reizen.

Het Arbitraal College merkt daarbij op dat het dossier van eisers uiterst summier is en slechts in beperkte mate toelaat om de situatie ter plaatse concreet in te schatten en kennis te nemen van de concrete klachten van eisers.

2. Kwalificatie van de contractuele relatie

5.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak is opgetreden als reisorganisator ten aanzien van eisers, de reizigers, en er derhalve een contract tot reisorganisatie bestaat tussen haar en eisers.

Deze kwalificatie staat niet ter discussie.

3. De beoordeling

6.

Eisers hebben een rondreis in Cuba geboekt bij verweerster die zou plaatsvinden in de periode van 5 tot 19 september 2017.

Hun reis kon aanvankelijk doorgaan zoals gepland maar werd na de eerste dagen van hun verblijf in HAVANA verstoord door de doortocht van de orkaan Irma.

Het Arbitraal College meent dat er voldoende elementen worden aangebracht om de doortocht van de orkaan Irma als een overmachtssituatie te aanzien.

7.

Deze overmachtssituatie op zich ontslaat de reisorganisator evenwel niet van zijn verplichting om op grond van artikel 15 van de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (hierna de "Reiscontractenwet") alle nodige maatregelen te nemen met het oog op de voortzetting van de reis.

Het Arbitraal College meent dat verweerster op dit vlak haar verplichtingen is nagekomen en de nodige maatregelen heeft genomen om de voortzetting van de reis binnen de mate van het mogelijke en haalbare mogelijk te maken.

Als voorbeeld kan aangegeven worden dat verweerster de verplaatsingen tussen de steden verder geregeld heeft en een alternatieve verblijfplaats heeft voorzien in VARADERO, als vervanging van het hotel XXX dat door de overmachtssituatie gesloten bleek te zijn, op haar kosten.

Uiteindelijk is evenwel gebleken dat de verdere uitvoering van de reis, gelet op de uitzonderlijke situatie en vanuit het oogpunt van de veiligheid van de reiziger, redelijkerwijze niet mogelijk was en heeft verweerster de nodige maatregelen genomen om eisers te evacueren.

8.

Op korte termijn na de terugkeer van eisers heeft verweerster een vergoeding aangeboden voor de vroegtijdige stopzetting van hun reis.

Zij heeft hiervoor meer bepaald een vergoeding van in totaal 2.319,4 € uitbetaald aan de reizigers, via hun reisagent.

Het Arbitraal College meent dat verweerster hiermee haar verplichtingen op grond van de Reiscontractenwet is nagekomen en gelet op de overmachtssituatie niet gehouden is tot een verdere vergoeding van eisers.

De vordering van eisers die strekt tot het bekomen van een bijkomende vergoeding wordt dan ook afgewezen.

#### **OM DEZE REDENEN**

#### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk doch ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit op 15 maart 2018.