

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 4 april 2025

Inzake:

1. De Heer A, Belg, geboren op 15 juni 1956 en Mevrouw B, Belg, geboren op 31 oktober 1959, wonende te XXX, XXX

Eisers in dossier gekend onder nummer A 250048, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

2. Mevrouw C, Belg, geboren op 17 augustus 1960 en de Heer D, Belg, geboren op 12 september 1963, wonende te XXX, XXX

Eisers, in dossier gekend onder nummer A 250049, ter zitting aanwezig

3. Mevrouw E, Belg, geboren op 25 mei 1969 en Mevrouw F, Belg, geboren op 23 augustus 1970, wonende te XXX, XXX

Eisers, in dossier gekend onder nummer A 250050, ter zitting aanwezig

4. Mevrouw G, Belg, geboren op 6 juni 1973, wonende te XXX, XXX en Mevrouw H, Belg, geboren op 29 november 1961 en wonende te XXX, XXX

Eisers, in dossier gekend onder nummer A 250051, ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. H

5. Mevrouw I, Belg, geboren op 12 mei 1962 en de Heer J, Belg, geboren op 26 maart 1962, wonende te XXX, XXX

Eisers in dossier gekend onder nummer A 250052, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

6. Mevrouw K, Belg, geboren op 8 mei 1958 en Mevrouw L, Belg, geboren op 5 oktober 1956, wonende te XXX, XXX

Eisers in dossier gekend onder nummer A 250053, ter zitting aanwezig

7. De Heer M, Belg, geboren op 15 januari 1958 en Mevrouw N, Belg, geboren op 14 maart 1965, wonende te XXX, XXX

Eisers in dossier gekend onder nummer A 250054, 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

Eerste verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

En:

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

Tweede verweerster vertegenwoordigd door Mevr. O, Sales Superstar Flemish Market

Hebben ondergetekenden:

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

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

De heer R, 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 S, in haar hoedanigheid van griffier.

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- de door eisers ondertekend vragenformulieren, ter griffie ontvangen op 1 februari 2025 (A 250048), op 1 februari 2025 (A 250049), op 1 februari 2025 (A 250050), op 1 februari 2025 (A 250051), op 3 februari 2025 (A 250053), op 3 februari 2025 (A 250054) en op 4 februari 2025 (A 250052) 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 11 februari 2025 om te verschijnen op de zitting van 4 april 2025 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, doorgevoerd op de zitting van 4 april 2025 ;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. PROCEDUREEL

0.

Elk van bovenvermelde dossiers hebben (quasi-)hetzelfde feitenrelaas, werden samen verdedigd op de zitting van 4 april 2025 (10u) en (quasi-)gelijkaardige vorderingen gesteld tegen dezelfde verwerende partijen.

Er is sprake van samenhang, wanneer eisen onderling zo nauw verbonden zijn dat het wenselijk is ze samen te behandelen en te berechten, teneinde onverenigbare oplossingen bij een afzonderlijke berechting te vermijden (art. 30 Ger. W.).

De Geschillencommissie doet daarom uitspraak in één sententie.

B. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Eisers boekten bij eerste verweerster de begeleide rondreis “Ultiem Afrika (Zuid-Afrika, Namibië, Botswana en Zimbabwe) die zou doorgaan van 1 oktober 2024 tot 22 oktober 2024.

Deze boeking omvatte de vluchten van Brussel naar Kaapstad en van Victoria Falls naar Brussel in economy class, een begeleide rondreis per touringcar, alle vermelde uitstappen en inkomgelden, een Engelstalige / Afrikaanstalige gids ter plaatse, verblijf in diverse hotels en lodges in half pension, en een uitgebreid informatiepakket. De reis werd uitgevoerd door tweede verweerster.

De voorziene heenreis was een vlucht vanuit Brussel naar Kaapstad (met overstap te Parijs).

2.

Op 30 september 2024 werden eisers door eerste verweerster op de hoogte gebracht dat vanwege een staking in Zaventem de vluchten niet op kunnen stijgen vanuit Brussel. Op 1 oktober 2024 vond in België immers een nationale staking plaats, waardoor de geplande vlucht werd geannuleerd.

Tweede verweerster regelde daarop een bus om de reizigers vanuit Brussel naar Parijs (luchthaven Charles de Gaulle) te brengen voor een alternatieve vlucht diezelfde avond. De bus vertrok omstreeks 15.00 uur in Zaventem.

De heenvlucht wordt omgeboekt naar Parijs (Charles De Gaulle), een transfer per bus vanuit Zaventem naar Parijs wordt georganiseerd. De vlucht was voorzien om 21.40.

Als gevolg van zware verkeershinder door de staking (en een ongeval op de route) liep de rit aanzienlijke vertraging op. Hierdoor miste eisende partijen de voorziene vlucht in Parijs.

Ze werden terug naar Brussel gebracht.

3.

Omdat de rechtstreekse vluchten van Ethiopian Airlines van Brussel naar Kaapstad voor de volgende 7 dagen volgeboekt waren, kon de groep pas op 3 oktober 2024 vertrekken. Met vluchten van SN Brussels Airlines / Lufthansa ging het vanuit Brussels via Frankfurt naar Kaapstad, waar ze op 4 oktober 2024 om 10.00 toekomen.

Daardoor gingen de eerste twee dagen van het reisprogramma (Kaapstad en omgeving) verloren. Vanaf 4 oktober kon de groep het reisschema hervatten.

4.

Tijdens de rondreis deden zich nog enkele ongemakken voor: zo voldeed een van de accommodaties niet aan het verwachte comfortniveau (de reizigers melden onder andere insectenbeten opgelopen in bed) en was het vervoer ter plaatse (een bus) minder comfortabel dan voorgesteld.

Op 1 november 2024 stuurt de groep een uitvoerige mail aan eerste verweerster waarin zij een resem klachten formuleren die zij ter plaatse reeds meldden aan de vertegenwoordiger van de reisorganisatie.

Eerste verweerster reageerde nog diezelfde dag en wees op de inspanningen die zij leverde om de groep alsnog zo vlug mogelijk in Kaapstad te krijgen.

5.

Op 6 november 2024 stuurde de groep dezelfde mail aan tweede verweerster. Deze reageerde pas op 15 januari 2025 en verwees naar eerste verweerster als organisator van de reis.

Ze erkende dat ze achter de schermen wel degelijk de organisatie van deze reis op zich neemt, maar dat aangezien eerste verweerster de reis verkoopt zonder enige verwijzing/communicatie, bestelbon etc naar hen de wetgever eerste verweerster als organisator beschouwt. Op de zitting van 4 april 2025 erkende tweede verweerster als reisorganisator op te treden.

6.

Hierop dienden eisers een aanvraag tot arbitrage in. In hun vragenformulier waarmee de Geschillencommissie Reizen wordt gevat formuleren zij volgende klachten;

In de dossiers gekend onder nummer A 250048, A 250050 en A 250053

Tegen eerste verweerster :

Zonder limitatief te zijn wordt verwezen naar

- het niet bereikbaar zijn op het noodnummer (vast nummer) bij niet tijdig kunnen inchecken op luchthaven Charles de Gaulle en de betrokken bus reeds weg was*
- geen enkele vorm van ondersteuning voor het gestrand zijn te Parijs op 01/10, noch te Zaventem Airport 02/10*
- geen poging tot minnelijke oplossing of enige tegemoetkoming*
- geen doorverwijzing naar de reisorganisator RO*

Tegen tweede verweerster :

Enkel door het eigen solidair initiatief van het reisgezelschap zelf (nl. direct contact met de bus-firma) kon de terugreis naar Zaventem Airport gemaakt worden met dezelfde bus die ons naar Parijs gebracht had. (telefonisch contact met busmaatschappij)

- bij aankomst te Zaventem rond 01.15u (02/10) zelf organiseren om thuis te komen - geen enkele vorm van ondersteuning van RO - op 03/10/24 nieuwe vlucht 's avonds (opnieuw eigen transport voorzien)*
- ter plaatse bustraject basic: slechte vering - lange bustrajecten zeer onaangenaam - koffer beschadigd in bagageruimte*
- B. niet tevreden over accommodatie:*
 - verblijf eerste twee nachten in Kaapstad (Lion Roars Old Bank Hotel) weggevalen omwille van gemiste vlucht CDG*

- in geen enkele lodge/hotel hadden reizigers kamers van hetzelfde niveau (soms beduidend: minder)

- Gweta Lodge blijkbaar zo onvoldoende dat terugrit met bus van 230km naar vorige lodge.

C. niet tevreden over reisactiviteiten:

- activiteiten van de eerste 2 dagen (Boulders beach pinguins, Boottocht seal island, Bezoek Kaap punt en Kaap de Goede Hoop, Rit langs Chapmans Peak, Wijndegustatie in wijndomein Swartland, Wandeling naar rotstekeningen) zijn weggevallen door de gemiste vlucht

- in Gweta bushwalk onderbroken (omwille van ontoereikende Gweta lodge en daardoor een lange terugrit van 230 km naar vorige lodge (Thamalakane River Lodge)) én daardoor is ook de activiteit van de volgende dag (stokstaartjes en zoutpannen-safari) ook weggevallen met nogmaals 640km af te leggen richting Jackalberry Chobe. In deze laatste lodge is er zelfs een diefstal en pogingen tot diefstal bij medereizigers geweest.

De hierboven bondig geformuleerde klachten werden ook opgenomen in de groepsklacht en in het reisrapport als bijlage bij deze groepsklacht, bezorgd aan RB én aan RO. Alleszins is het zo dat voormelde punten een belangrijke invloed hadden op de reiskwaliteit en het reisgenot en reisbeleving die toch in belangrijke mate werden aangetast.

In het dossier gekend onder nummer A 250052

Tegen eerste verweerster :

het niet bereikbaar zijn op een noodnummer /geen reisbegeleiding aanwezig bij het niet tijdig kunnen inchecken op de luchthaven Charles De Gaulle.

Geen enkele vorm van ondersteuning/reisbegeleiding voor het gestrand zijn te Parijs op 01/10/2024 noch de terugkomst op Zaventem Airport op 02/10/2024

Geen poging tot minnelijke schikking of enige tegemoetkoming

Geen doorverwijzing naar de reisorganisator RO

Tegen tweede verweerster :

Enkel door het eigen solidair initiatief. van het reisgezelschap, namelijk het direct contact met de busfirma, kon de terugreis naar Zaventem Airport gemaakt worden met dezelfde bus die voor het heenvervoer had gezorgd. (telefonisch contact met busfirma)

bij aankomst in Zaventem rond 01.15 uur (op, 02/10/2024) zelf organiseren van vervoer naar huis; geen enkele vorm van ondersteuning

voor de vlucht op 03/10/2024 weer eigen vervoer naar de luchthaven voorzien wegvallen van verblijf en programma van de twee eerste dagen in Zuid-Afrika bezoek aan Goerke huis in Lüderitz weggevallen wegens 'al jaren gesloten' het enig alternatief was een (bij)betalende activiteit.

wegvallen van een gedeelte van het programma in Gweta omwille van de ontoereikende kwaliteit van Gweta Lodge; met een terugrit naar de vorige Lodge van 230 kilometer dien de dag nadien moest hernomen worden waardoor het programma van die dag weer weggevallen was.

geen tegemoetkoming voor al deze feiten

In het dossier gekend onder nummer A 250054

Tegen eerste verweerster :

Niet kunnen bereiken van doorverkoper, ook geen noodnummer op reisdocumenten enkel een nood-email adres dat van RO is. Reeds contact gehad per email- met RB- op de bus naar Parijs waarmee we al aangaven dat we nooit op tijd in Parijs konden zijn.

Geen poging tot minnelijke schikking of enige tegemoetkoming Geen doorverwijzing naar reisorganisator

Tegen tweede verweerster :

1. slecht georganiseerd : om 15.00 uur vertrekken in Zaventem was te laat.

Gezien dat de bus maximaal 100 km/uur mag rijden , de buschauffeur een verplichte pauze heeft van een half uur en dat Ethiopian Airlines op de website vraagt om 3 uur voor vertrek aanwezig te zijn op de luchthaven. Ook geen rekening mee gehouden dat het wegens de staking op die dag het verkeer chaotisch was.

2. geen enkele vorm van ondersteuning om 1.15 uur op 02/10/24 om terug thuis te geraken.

3. Voor deze lange busritten was de bus niet geschikt: slechte vering en geen toilet en bovendien in landen waar sanitaire mogelijkheden zo goed als onbestaand waren.

4. accommodatie : in geen enkel hotel -lodge hadden de reizigers kamers van hetzelfde niveau, soms beduidend minder. In ons geval hadden we in één lodge zelfs een bed met vlooiën en een smerige douche. Ook waren het steeds dezelfde koppels die de mindere kamers hadden.

5. Gweta Lodge was volgens reisleader zeer onvoldoende en moesten we terugrijden 230 km naar de vorige lodge.

6. de activiteiten : 2 eerste dagen geen activiteiten door te laat aankomen op bestemming. Baobabwandeling onderbroken doordat we 230 km terug moesten. En daardoor is ook de activiteit van de volgende dag weggevallen (stokstaartjes en zoutpannen safari) en een rit van 640 km ipv 410 km.

In het dossier gekend onder nummer A 250049

Tegen eerste verweerster :

Zonder limitatief te zijn wordt verwezen naar

- het niet bereikbaar zijn op het noodnummer (vast nummer) bij niet tijdig kunnen inchecken op luchthaven

Charles de Gaulle en de betrokken bus reeds weg was

- geen enkele vorm van ondersteuning voor het gestrand zijn te Parijs op 01/10, noch te Zaventem Airport 02/10

- geen poging tot minnelijke oplossing of enige tegemoetkoming

- geen doorverwijzing naar de reisorganisator RO

Tegen tweede verweerster :

- Enkel door het eigen solidair initiatief van het reisgezelschap zelf (nl. direct contact met de busi³/₄firma) kon de terugreis naar Zaventem Airport gemaakt worden met dezelfde bus die ons naar Parijs gebracht had. (telefonisch contact met busmaatschappij)

- bij aankomst te Zaventem rond 01.15u (02/10) zelf organiseren om thuis te komen - geen enkele vorm van ondersteuning van RO

- op 03/10/24 nieuwe vlucht 's avonds (opnieuw eigen transport voorzien)

- ter plaatse bustraject basic: slechte vering - lange bustrajecten zeer onaangenaam - koffer beschadigd in bagageruimte

B. niet tevreden over accommodatie:

- verblijf eerste twee nachten in Kaapstad (Lion Roars Old Bank Hotel) weggevallen omwille van gemiste vlucht CDG

- in geen enkele lodge/hotel hadden reizigers kamers van hetzelfde niveau (soms beduidend minder)

- Gweta Lodge blijktbaar zo onvoldoende dat terugrit met bus van 230km naar vorige lodge.

C. niet tevreden over reisactiviteiten:

- activiteiten van de eerste 2 dagen (Boulders beach pinguins, Boottocht seal island, Bezoek Kaap punt en Kaap de Goede Hoop, Rit langs Chapmans Peak, Wijndegustatie in wijndomein Swartland, Wandeling naar rotstekeningen) zijn weggefallen door de gemiste vlucht
- in Gweta bushwalk onderbroken (omwille van ontoereikende Gweta lodge en daardoor een lange terugrit van 230 km naar vorige lodge (Thamalakane River Lodge)) én daardoor is ook de activiteit van de volgende dag (stokstaartjes en zoutpannen-safari) ook weggefallen met nogmaals 640km af te leggen richting Jackalberry Chobe. In deze laatste lodge is er zelfs een diefstal en pogingen tot diefstal bij medereizigers geweest.

De hierboven bondig geformuleerde klachten werden ook opgenomen in de groepsklacht en in het reisrapport als bijlage bij deze groepsklacht, bezorgd aan RB én aan RO.

Alleszins is het zo dat voormelde punten een belangrijke invloed hadden op de reiskwaliteit en het reisgenot en reisbeleving die toch in belangrijke mate werden aangetast

In het dossier gekend onder nummer A 250051

Tegen eerste verweerster :

Zonder limitatief te zijn wordt verwezen naar

- het niet bereikbaar zijn op het noodnummer (vast nummer) bij niet tijdig kunnen inchecken op luchthaven Charles de Gaulle en de betrokken bus reeds weg was
- geen enkele vorm van ondersteuning voor het gestrand zijn te Parijs op 01/10, noch te Zaventem Airport 02/10
- geen poging tot minnelijke oplossing of enige tegemoetkoming
- geen doorverwijzing naar de reisorganisator RO

Tegen tweede verweerster :

- Enkel door het eigen solidair initiatief van het reisgezelschap zelf (nl. direct contact met de bus-firma) kon de terugreis naar Zaventem Airport gemaakt worden met dezelfde bus die ons naar Parijs gebracht had. (telefonisch contact met busmaatschappij)
- bij aankomst te Zaventem rond 01.15u (02/10) zelf organiseren om thuis te komen - geen enkele vorm van ondersteuning van RO - op 03/10/24 nieuwe vlucht 's avonds (opnieuw eigen transport voorzien)
- ter plaatse bustraject basic: slechte vering - lange bustrajecten zeer onaangenaam - koffer beschadigd in bagageruimte

B. niet tevreden over accommodatie:- verblijf eerste twee nachten in Kaapstad (Lion Roars Old Bank Hotel) weggefallen omwille van gemiste vlucht CDG

- in geen enkele lodge/hotel hadden reizigers kamers van hetzelfde niveau (soms beduidend minder)

- Gweta Lodge blijktbaar zo onvoldoende dat terugrit met bus van 230km naar vorige lodge.

C. niet tevreden over reisactiviteiten:

- activiteiten van de eerste 2 dagen (Boulders beach pinguins, Boottocht seal island, Bezoek Kaap punt en Kaap de Goede Hoop, Rit langs Chapmans Peak, Wijndegustatie in wijndomein Swartland, Wandeling naar rotstekeningen) zijn weggefallen door de gemiste vlucht
- in Gweta bushwalk onderbroken (omwille van ontoereikende Gweta lodge en daardoor een lange terugrit van 230 km naar vorige lodge (Thamalakane River Lodge)) én daardoor is ook de activiteit van de volgende dag (stokstaartjes en zoutpannen-safari) ook weggefallen met nogmaals 640km af te leggen richting Jackalberry Chobe. In deze laatste lodge is er zelfs een diefstal en pogingen tot diefstal bij medereizigers geweest.

De hierboven bondig geformuleerde klachten werden ook opgenomen in de groepsklacht en in het reisrapport als bijlage bij deze groepsklacht, bezorgd aan RB én aan RO. Alleszins is het zo dat voormelde punten een belangrijke invloed hadden op de reiskwaliteit en het reisgenot en reisbeleving die toch in belangrijke mate werden aangetast

C. DE RECHTSPLEGING

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat hij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

D. DE VORDERINGEN

Op het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 2.000 EUR, die zij als volgt motiveren :

*“Een exacte begroting van de schade is gezien de aard de klachten moeilijk. 2 à 3 reisdagen verloren en alle klachten vermeld onder punt 16 en 17.
Om die reden wordt de schade en de tegemoetkoming begroot op 1.000 EUR per persoon,
Totaal : 2.000 EUR”*

Tweede verweerster stelt een compensatie van 200 EUR per persoon voor.

E. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eerste verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser is opgetreden als doorverkoper, tweede verweerster 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), zodat een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie staat niet (langer) ter discussie aangezien op de zitting van 4 april 2025 door tweede verweerster werd aangegeven dat zij als reisorganisator kan worden gezien.

F. BEOORDELING

a. Aansprakelijkheid van eerste verweerster (doorverkoper)

Krachtens artikel 33 van de Reiswet is de organisator (zie verder) 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. Het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis wordt een non-conformiteit genoemd.

Anders dan de organisator, is de doorverkoper niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen. Eerste verweerster trad in deze zaak enkel op als doorverkoper. De vordering ten aanzien van haar zijn dus ongegrond.

b. Aansprakelijkheid van tweede verweerster (organisator)

i. Wettelijk kader

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.

ii. Non-conformiteiten

a. De non-conformiteiten bij afreis

Eisers voeren aan dat de gemiste vlucht te wijten is aan een tekortkoming van verweerders. Zij wijzen erop dat de staking en uitzonderlijke verkeersdrukte bekend waren, maar voor de busrit desondanks slechts vier uur werd voorzien. Volgens eisers had men minstens een uur vroeger moeten vertrekken (om 14.00 uur in plaats van 15.00 uur) om een veilige marge te voorzien; de volledige groep had daartoe de mogelijkheid. Zij benadrukken dat de bus reeds om 14.00 uur ter plaatse klaarstond en dat het argument dat geen bus vroeger beschikbaar was, geen steek houdt. Eisers stellen verder dat de buschauffeur geen gebruik maakte van een GPS en verkeerd reed nabij Parijs, wat extra vertraging opleverde.

Verweerders stellen dat de ontstane problemen het gevolg zijn van overmacht. Zij wijzen op de nationale staking van 1 oktober 2024, een externe omstandigheid waarvoor zij niet verantwoordelijk zijn. Door deze overmacht diende het reisschema noodgedwongen te worden aangepast. Volgens verweerders hebben zij adequaat gereageerd door een alternatieve vlucht te regelen en busvervoer naar Parijs te voorzien. Zij voeren aan dat een vertrektijd van ongeveer drie uur voor de vlucht in normale omstandigheden ruim volstond en dat – gezien de last-minute organisatie – geen eerdere bus beschikbaar was. Dat de groep de vlucht miste, was volgens hen te wijten aan uitzonderlijke file door de staking en een verkeersincident, niet aan nalatigheid langs hun kant.

De Geschillencommissie volgt het standpunt van eisers. Er worden effectief aansprakelijkheden weerhouden wegens non-conformiteit. De staking is niet ipso facto een overmachtssituatie die de reisorganisator vrijstelt. Er moet namelijk (onder meer) nagegaan worden of deze staking onvoorzienbaar was (*quod non*).

Gelet op het feit dat de boorddocumenten voorschreven dat de reisgroep minstens drie uur op voorhand op de luchthaven (18u40) diende aanwezig te zijn was een vertrek in Brussel, gelet op de te verwachten hectiek van de stakingsdag, om 15u niet correct.

De Geschillencommissie beschouwt dit als een non-conformiteit en wijst het standpunt van tweede verweerster, in zoverre zij voorhoudt dat dit ontstaan is ingevolge overmacht, af.

b. De non-conformiteiten tijdens de reis

Eisers klagen over non-conformiteiten tijdens de reis: zo zou een accommodatie van bedenkelijke hygiëne (eisers vermelden dat ze wakker werden met vlooiënbeten) zijn geweest en was een deel van het lokale vervoer ondermaats (een “basic” bus met slechte vering voor lange trajecten). Gweta Lodge voldeed ook niet aan de verwachtingen, zo stellen eisers en de reisleiding besloot dat de lodge “ontoereikend” was, waarop de groep 230 km moest terugrijden naar de vorige lodge (Thamalakane River Lodge). Hierdoor verviel een geplande activiteit (een bushwalk bij Gweta) en ook de activiteit van de volgende dag (stokstaartjes- en zoutpannensafari) ging verloren. Tot slot vermeldt Alleyn dat bij de laatste lodge (Jackalberry, Chobe) zelfs diefstal(pogingen) plaatsvonden bij medereizigers.

Verweerders benadrukken dat het reisprogramma wel degelijk grotendeels werd uitgevoerd. De groep heeft vanaf 4 oktober nog 20 dagen van de rondreis kunnen genieten, inclusief alle kernactiviteiten. Zij erkennen dat de start ongelukkig was, maar menen dat de impact beperkt is gebleven tot twee dagen stadsbezoek die niet doorgingen. Wat de overige klachten betreft (buscomfort en een mindere accommodatie), stellen verweerders dat deze van ondergeschikt belang zijn. Ook de gebruikte bus ter plaatse voldeed aan de specificaties (airco, voldoende zitplaatsen); dat de vering stug was, beschouwen verweerders als bijkomstig.

De Geschillencommissie volgt op dit punt opnieuw het standpunt van eisers. De hierboven beschreven elementen vormen non-conformiteiten waarvoor de reisorganisator aansprakelijk kan worden gesteld. De reisorganisator heeft namelijk een resultaatsverbintenis. Het wordt ook niet betwist dat deze elementen onmiddellijk/binnen een redelijke termijn ter kennis van de reisorganisator werden gebracht. De Geschillencommissie beschouwen deze gebeurtenissen dus als een non-conformiteit en wijst het standpunt van tweede verweerster, in zoverre zij voorhoudt dat deze elementen van ondergeschikt belang zijn, af.

iii. Schade

De door tweede verweerster voorgestelde vergoeding van 200 EUR per persoon acht de Geschillencommissie ontoereikend. Eisers stellen één schadebegroting van 1.000 EUR per persoon en bespreken niet individueel elke verschillende non-conformiteit. Dit dient wel te gebeuren.

De Geschillencommissie maakt, bij gebreke aan verstrekte gegevens, een inschatting van wat de kost is van de retourtickets per persoon van de internationale vluchten in het totale reisbudget van 6.499 EUR per persoon (zonder dossierkost en, desgevallend, annulatieverzekering). De Geschillencommissie weerhoudt *ex aequo et bono* 2.500 EUR per persoon van het totale reisbedrag voor de intercontinentale vluchten. Rond deze vluchten zelf werden geen non-conformiteit gemeld door eisers. Dit laat een resterend bedrag van 3.999 EUR (de totale reiskost verminderd met de prijs van de vluchten van 2.500 EUR) over voor andere uitgaven zoals accommodatie, vervoer, activiteiten, en maaltijden. Bij het berekenen van de passende prijsvermindering kan dus enkel worden rekening gehouden met een bedrag van 3.999 EUR.

De Geschillencommissie weerhoudt bijgevolg volgende schadebegroting. Concreet komt de Geschillencommissie tot volgende bedragen:

- De non-conformiteiten bij afreis: Door de tekortkomingen bij afreis misten eisers twee volle vakantiedagen. Zij moesten 48 uur langer thuis wachten en kwamen pas op 4 oktober 2024 in Kaapstad aan, terwijl het reisprogramma al op 2 oktober had moeten starten. Hierdoor hebben zij geplande bezoeken (bijvoorbeeld een stadsbezoek in Kaapstad) gemist. Rekening houdend met voormelde uitgangspunten – de kostprijs van de vliegreis, de duurtijd van de reis en de besproken non-conformiteiten – weerhoudt de Geschillencommissie voor de non-conformiteit ervaren bij afreis een vergoeding *ex aequo et bono* begroot op 200 EUR per persoon. Enkel in het dossier van Alleyn & Steelant kent de Geschillencommissie nog een vergoeding toe van 500 (terugbetaling van vergoeding voor beenruimte van 2 X 250 EUR).

Hierbij hebben sommige eisers extra kosten gemaakt door de gewijzigde reisregeling. Zo moesten zij op eigen initiatief vervoer naar de luchthaven regelen tijdens de stakingsdag. Zij namen bijvoorbeeld een taxi naar Zaventem, waarvan zij de kostprijs met een kassaticket aantonen. De Geschillencommissie weerhoudt enkel de kosten van eisende partijen die worden aangetoond aan de hand van documenten:

- In hoofde van Fivez & De Coster: 185 EUR (factuur)
 - In hoofde van Alleyn & Steelant: 147,5 EUR (helpt van taxi Walter)
 - In hoofde van Gekiere & Pellens: 147,5 EUR (helpt van taxi Walter)
- De non-conformiteiten tijdens de reis: Hoewel er op diverse ogenblikken non-conformiteiten werden gemeld (zie hierboven), zijn er ook tal van reisdiensten genoten waar er geen sprake was van non-conformiteit. De reis telde 22 dagen waardoor de Geschillencommissie 20 dagen ter plaatse weerhoudt. Rekening houdend met voormelde uitgangspunten weerhoudt de Geschillencommissie voor de non-conformiteiten ervaren tijdens de reis een vergoeding *ex aequo et bono* begroot op 150 EUR per persoon.

* * * * *

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 eerste verweerster ongegrond

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster als volgt gegrond:

- Dossier A 250048 - Spreuwers & Schuurmans: **700 EUR** (2x [200 + 150 EUR])
- Dossier A 250049 - Vermeulen & Ceulemans: **700 EUR** (2x [200 + 150 EUR])
- Dossier A 250050 - Gekiere & Pellens: **847,5 EUR** (2x [200 + 150 EUR] + 147,5 EUR)
- Dossier A 250051 - Alleyn & Steelant: **1.347,5 EUR** (2x [200 + 150 + 250 EUR] + 147,5 EUR)
- Dossier A 250052 – Vanbrabant & Van Opstal : **700 EUR** (2x [200 + 150 EUR])
- Dossier A 250053 - Hennuy & De Roeck: **700 EUR** (2x [200 + 150 EUR])
- Dossier A 250054 - Fizez & De Coster: **885 EUR** (2x [200 + 150 EUR] + 185 EUR)

Wijst het meergevorderde af.

Aldus uitgesproken met unanimité te Brussel, op 4 april 2025