

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Zitting van 4 november 2025

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 13 april 1960, woonachtig te XXX, XXX,

en

Mevrouw B, Belg, geboren op 28 november 1964, woonachtig te XXX, XXX,

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr A

Tegen:

RO BV, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX (Nederland), XXX, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 000000000000 en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 0000000000

Verweerster ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C, Quality Control Team

Hebben ondergetekenden:

Mevrouw D in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw H 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 scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door Mevrouw I 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 eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 16 september 2025 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 16 september 2025 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 4 november 2025 ;

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

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 4 november 2025 ;

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 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.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 11 december 2024 bij verweerster een pakketreis voor 2 personen met bestemming Fuerteventura boekten voor de periode van 30 maart 2025 tot 6 april 2025.

Deze reis omvatte de vluchten, bagage, de bus transfers, parking in Brussel en het verblijf in hotel TAIMAR, in een junior suite standard met terras in formule all-in.

De totale prijs van de reis bedroeg 1.906,00 EUR.

3.

Bij hun aankomst in het hotel vinden eisers een melding van de hoteldirectie waarin ze geïnformeerd worden dat het zwembad gedurende hun hele verblijf gesloten zal zijn door een defect aan het filtersysteem.

Eisers proberen onmiddellijk contact te leggen met verweerster om een hotelwissel te bekomen. Noch bij de verschillende vertegenwoordigers ter plaatse, noch bij RO België lukt het om iemand aan de lijn te krijgen. Ze krijgen wel contact met RO Nederland, alwaar men belooft onmiddellijk het nodige te laten doen.

Op 1 april 2025 laten eisers weten dat er nog steeds geen oplossing werd geboden. Aangezien hun vakantie nu reeds halfweg is, zien ze het niet meer zitten om van locatie te veranderen. Aangezien RO op de hoogte was van het feit dat het zwembad gesloten was en ook de enige andere activiteit, yoga, al 2 jaar niet meer aangeboden wordt, verzoeken ze om een terugbetaling van de reis met mogelijke schadevergoeding, en een plaats op de eerst mogelijke vlucht naar huis.

De afspraak met de vertegenwoordiger van verweerster die op 3 april 2025 gepland was, werd door deze geannuleerd wegens andere prioriteiten. Eisers kregen een nieuwe afspraak op 4 april 2025.

4.

Na terugkeer dienen eisers klacht in bij verweerster en vragen om de volledige terugbetaling van hun reis, verhoogd met een eventuele schadevergoeding. Deze stelt een totale schadevergoeding van 169 euro voor. Eisers vinden dit ontoereikend en wenden eisers zich tot de Geschillencommissie Reizen alwaar zij een verzoeningsprocedure aanvatten. Deze leidt echter niet tot een akkoord.

Eisers beslissen een arbitrageprocedure op te starten. Hun klachten tegen verweerster formuleren ze als volgt :

1. Structureel defect aan het zwembad: het zwembad van hotel Taimar was al sinds 15 of 16 maart 2025 buiten gebruik. De herstelling was afhankelijk van een onderdeel dat pas op 7 april 2025 geleverd werd, nl de dag van onze terugreis. Deze informatie werd bevestigd door het hotelpersoneel en was zichtbaar geafficheerd aan de receptie , in drie talen (Bijlage 5). Volgens de hotelmanager was RO hiervan op de hoogte (Bijlage 6), of had hier in elk geval van op de hoogte moeten zijn, hetzelfde geldt voor de reisbegeleiding ter plaatse. De mail van 7 april (bijlage 6) die RO aanhaalt als eerste kennisgeving, is duidelijk een update. Het formulier als nieuw communiqué en de inhoud van de mail bevestigen dat er al eerdere communicatie was.
Ondanks dit alles werden eisers vooraf niet geïnformeerd, waardoor zij niet de keuze konden maken om de reis te annuleren of te wijzigen.
2. Misleidende informatie op de website : op de website van RO werd yoga als activiteit vermeld, terwijl deze al twee jaar niet meer werd aangeboden. Ondanks de melding tijdens het verblijf werd deze fout niet rechtgezet (bijlage 7). Dit wijst op een gebrek aan transparantie en zorgvuldigheid in de communicatie naar klanten toe.
3. Geen reisleiding na aankomst : ondanks de belofte dat er iemand van de reisleiding aanwezig zou zijn op dag één of twee, hebben zij niemand gezien. Dat betekent dat aanwezige reizigers ook geen plaatselijke info kregen over activiteiten en ontspanning. De pogingen om contact op te nemen verliepen moeizaam. Ze kregen pas op dag twee een reactie, en de beloofde transfer naar een ander hotel werd nooit uitgevoerd (bijlage 3).
4. Geen opvolging van verzoeken : geen transfer naar een ander hotel ondanks de gemaakte belofte. De reisleiding bevestigde dat een transfer mogelijk was, maar dit werd uiteindelijk niet uitgevoerd. Hierdoor voelden ze zich genegeerd en vastgezet in een situatie die niet overeenkwam met de geboekte reis. Hun verzoek om vervroegd terug te keren werd niet opgevolgd. De reisleiding gaf aan dat ze dit zelf moesten regelen en nadien een terugbetaling konden aanvragen, maar ze kregen niks op papier. De beloofde opvolging bleef uit (bijlage 4).
5. Versnipperde en ontoereikende communicatie : de communicatie verliep via verschillende kanalen, zonder centrale opvolging. Er werd geen enkele concrete oplossing geboden, ondanks herhaalde verzoeken (bijlage 3 en 4).
6. Geen enkele moeite gedaan naar hotel Taimar : indien hotel Taimar werkelijk in gebreke zou zijn gebleven naar RO, zou RO deze al lang betrokken moeten hebben in hun communicaties. Dan zou RO, die ons enige aanspreekpunt is, de uitbetaalde schadevergoeding aan hen moeten terug vorderen. De pogingen om hotel Taimar te betrekken hebben niets uitgehaald (bijlage 8).

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

5.

Omdat hun reis niet is verlopen zoals gewenst, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot een schadevergoeding van 2.096,60 EUR.

Dit bedrag wordt als volgt gemotiveerd :

- Persoonlijke impact : deze reis was voor mij (A) de enige geplande rustperiode voorafgaand aan een zware medische ingreep. Het ontbreken van het zwembad en de beloofde activiteiten had een directe impact op mijn fysieke voorbereiding en welzijn. Intussen ben ik langdurig gehospitaliseerd geweest en arbeidsongeschikt tot minstens 18 november 2025 (bijlage 9).
- Schadevergoedingseis :
Gezien de ernst van de tekortkomingen, het gebrek aan communicatie, het niet nakomen van beloften en de verzwarende persoonlijke omstandigheden, achten wij een volledige terugbetaling van de reissom gerechtvaardigd zijnde 1.906,00 euro, aangevuld met een bijkomende schadevergoeding voor morele en functionele schade van 10%. Deze schade is gebaseerd op
 1. Het verlies van de enige geplande rustperiode in functie van een medische ingreep ;
 2. Het ontbreken van essentiële faciliteiten die een directe rol speelden in het herstelproces en het beleven van een volwaardige vakantie ;
 3. De frustratie en stress veroorzaakt door het gebrek aan opvolging en communicatie ;
 4. De onmogelijkheid om ter plaatse een alternatief te realiseren.Wij vragen de Commissie om deze schadevergoeding naar billijkheid te bepalen, rekening houdend met de impact op ons welzijn en het structureel falen van RO in haar informatie- en zorgplicht.

In haar besluiten van 2 oktober 2025 biedt verweerster een compensatie voor het geleden ongemak aan ten belope van 420 euro. Dit voorstel wordt niet aanvaard door eisers.

3. Toepassing van de Reiswet

6.

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

Verweerster is als organisator opgetreden, in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet.

Er is tussen eisers en verweerster een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen in de zin van artikel 2,3° van de Reiswet.

4. Beoordeling

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.

ii. Non-conformiteiten

1. Op basis van de voorgelegde stukken en de virtuele uiteenzettingen van partijen, is het arbitraal college van oordeel dat de er geen discussie bestaat omtrent het feit dat het zwembad in het gereserveerde hotel defect was en dat verweerster had nagelaten eisers daarover tijdig in kennis te stellen. Zoals blijkt uit de stukken van eisers was het zwembad in het Taimar hotel reeds defect sedert 15 of 16 maart en heeft verweerster nagelaten eisers hieromtrent te informeren. Aangezien het een all-in vakantie betrof was het zwembad hiervan een belangrijk onderdeel.
2. Verweerster zet uiteen dat zij in eerste instantie het voorstel aan eisers hebben geformuleerd om – via een dagpas- gebruik te maken van het zwembad van het Royal Suite hotel hetgeen voor eisers geen oplossing was gelet op de beperkte mobiliteit van eerste eiser. Tussen partijen bestaat er vervolgens betwisting omtrent het feit of door RO ooit een voorstel tot verandering van hotel werd gedaan. Op basis van de mail die eisers bijbrengen van 01 april, kan het arbitraal college vaststellen dat eisers op 1 april 2025 aan verweerster lieten weten dat zij op een dergelijk voorstel niet zouden ingaan aangezien ze intussen reeds twee dagen van de acht dagen vakantie hadden doorgebracht in het gereserveerde hotel.. Verweerster heeft als compensatie voor het ongemak dan een vergoeding aangeboden van 5 % van de basisreissom dat nadien nog werd verhoogd tot 420 euro na een schikkingsaanbod.
3. Eisers zijn van oordeel dat de communicatie ter plaatse niet eenvoudig verliep en ondanks het feit dat er op de reisofferte duidelijk was vermeld dat er bij aankomst iemand van de organisatie zou aanwezig zijn hebben zij geen reisbegeleiding gehad zoals beloofd. Op basis van de voorlegde mails stelt het arbitraal college vast dat de communicatie eerder gebrekkig was.
4. Eisers hebben in hun klacht ook uiteengezet dat ondanks de vermelding op de website van het hotel, ter plaatse geen yoga werd gegeven. Verweerster baseert zich nog steeds op de factsheets die ze doorkrijgen van het hotel en ze zetten ter zitting uiteen dat ze geen klachten hebben ontvangen dat er geen yoga wordt gegeven en dat ze ervan uitgaan dat dit tot op heden nog steeds zo is.
5. Het arbitraal college is van oordeel dat door het buiten gebruik zijn van het zwembad in het door eisers gereserveerde hotel, sprake was van een non-conformiteit. Een volledige terugbetaling van de reissom die eisers vorderen is daarbij buitenproportioneel aangezien eisers wel hebben kunnen gebruik maken van de vluchten, het hotel en alle overige hotelfaciliteiten.

Derhalve oordeelt het arbitraal college dat voor het niet kunnen gebruiken van het zwembad en de yogafaciliteiten alsook de gebrekkige communicatie ter plaatse, die door verweerster niet echt wordt betwist een prijsvermindering van 30 % van de reissom van 1.906 euro, hetzij een bedrag van 571,80 euro.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak en bij unanimité ,

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

Verklaart de vordering van eisers ontvankelijk en gegrond in de volgende mate :

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van 571,80 euro ten titel van passende prijsvermindering.

Aldus uitgesproken te Brussel op 4 november 2025.