

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 13 OKTOBER 2025

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 11 september 1985, gedomicilieerd te XXX, XXX

Mevrouw B, Belg, geboren op 21 november 1984, gedomicilieerd te XXX, XXX

Mevrouw C, Belg, geboren op 11 april 1986, gedomicilieerd te XXX, XXX

Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

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 vertegenwoordigd door Mevrouw D, Quality Team Supervisor Quality After Sales;

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 27 juli 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 11 augustus 2025 om te verschijnen op de zitting van 13 oktober 2025;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
- het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 13 oktober 2025;

Hebben ondergetekenden:

Meester E in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

De Heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer H in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw I 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 J in haar hoedanigheid van griffier;

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 29 maart 2025 boeken eisers bij verweerster een pakketreis voor 3 personen met bestemming Tirana (Albanië) voor de periode van 18 april tot 25 april 2025.

De boeking omvat de heen- en terugvlucht Brussel-Tirana, het verblijf in een tweepersoonskamer (type 22) met maximale quadruple bezetting in het Klajdi Resort & Spa, 4* in half pension.

De totale prijs van deze reis bedraagt 2.376,40 euro.

3.

Eisers zijn niet tevreden met de hen aangeboden kamer en wenden zich, in afwezigheid van een vertegenwoordiger van verweerster ter plaatse, tot de receptie. In plaats van de geboekte quadruple room kregen zij een triple room met lekkend en stinkend toilet. De airconditioning functioneerde niet, essentiële voorzieningen zoals een waterkoker ontbraken. Het gewenste tuinzicht bleek zicht op een containerpark.

Simultaan nemen zij contact op met verweerster via de WhatsApp. Op 20 april 2025 wordt eisers een kamer met half zeezicht aangeboden. Eisers aanvaarden dit aanbod, doch laten op 24 april 2025 weten dat ze in deze kamer kakkerlakken aantreffen en dat ook in deze kamer de airconditioning niet werkt. Ze durven zich niet meer tot het receptiepersoneel te wenden.

Via de App biedt verweerster een compensatie aan van 100 euro via banktransfer of 200 euro via een voucher die voor de volgende vakantie gebruikt kan worden en een geldigheidsduur van 3 jaar heeft.

Eisers vragen echter een voucher van 200 euro per persoon, waarop het aanbod van verweerster verhoogt wordt naar een voucher van 300 euro. Indien eisers niet akkoord zijn met dit aanbod kunnen ze na terugkeer een klacht indienen, wat eisers ook doen.

4.

Als reactie op de klacht na terugkeer ontvangen eisers een voorstel ter compensatie van 230 euro als commercieel gebaar.

Verweerster verklaart tevreden te zijn dat het probleem van de geboekte standaardkamer waarvan het uitzicht niet beviel opgelost werd via de upgrade aangeboden door de hotelier. Wat de aanwezigheid van insecten betreft, beklemtoont zij dat dit kenmerkend is voor het klimaat en niet noodzakelijk aan een gebrek aan hygiëne te wijten is.

Eisers aanvaarden dit aanbod niet en vragen een onmiddellijke herziening van het standpunt en een compensatie van minstens 800 euro.

5.

Partijen komen niet tot een overeenkomst, waarop eisers op 27 juli 2025 een arbitrageprocedure opstarten bij de Geschillencommissie Reizen.

Op het vragenformulier formuleren zij volgende klachten tegen verweerster :

- Geleverde kamer was geen quadruple, maar een triple = contractbreuk
- Slechte hygiëne : lekkend toilet, airco werkte niet, geen waterkoker, geen tuinzicht
- Kamer vol kakkerlakken – ernstige overlast
- Geen TUI-vertegenwoordiger ter plaatse, enkel trage e-mailcommunicatie
- Meerdere keren moeten verhuizen tussen kamers – stress en tijdsverlies
- Slapeloze nachten, angst en walging door omstandigheden
- Vakantie voldeed totaal niet aan beloofde comfort en ontspanning
- RO biedt slechts €230 compensatie op €2.376,40 volstrekt onvoldoende -> dit komt neer op minder dan 10% terwijl de aard van de tekortkomingen een vergoeding van minstens 30% rechtvaardigt

B. DE VORDERINGEN

6.

Met het vragenformulier d.d. 22 juli 2025 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 800 euro, wat overeenkomt met ongeveer 33% van de totale reissom.

Verweersters vragen de vordering ontvankelijk doch overdreven te verklaren en de aangeboden compensatie t.w.v. 230 euro als voldoende te verklaren.

C. DE RECHTSPLEGING

7.

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

De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen niet betwist.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

8.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als “organisator” ten aanzien van eisers als “reiziger” en er tussen hen een pakketreisovereenkomst in de zin van artikel 2, 3° van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) tot stand is gekomen.

Deze kwalificatie heeft tussen partijen geen voorwerp van debat of betwisting uitgemaakt.

E. BEOORDELING

9.

Krachtens artikel 33 van de wet van 21 november 2017 is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de pakketreis. Tenzij in het geval de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten (artikel 48 de wet van 21 november 2017).

In casu blijkt uit het feitenrelaas dat meerdere tekortkomingen tijdens de reis effectief als non-conformiteit dienen te worden aangemerkt. Het kamertype was niet duidelijk omschreven, doch dit gegeven op zichzelf vormt geen non-conformiteit. Daarentegen waren de volgende elementen wél in strijd met het geboekte reisproduct, en dus non-conform: (1) de kamer voldeed niet aan de geboekte capaciteit (geen quadruple maar een triple kamer), (2) de airconditioning functioneerde niet, (3) de tweede kamer waarin eisers werden ondergebracht was aangetast door kakkerlakken, en (4) het beloofde tuinzicht bleek in werkelijkheid uitzicht op een containerpark. Daarnaast was er een ernstig hygiëneprobleem door het gedurende drie dagen en twee nachten lekkende toilet, hetgeen een substantiële impact had op het comfortniveau van de reis. Deze tekortkomingen hebben de kwaliteit van het verblijf aantoonbaar verminderd.

De vastgestelde non-conformiteiten betroffen (enkel) het verblijfs gedeelte van de pakketreis. Rekening houdend met het feit dat de vluchtprijs circa 200 euro per persoon bedroeg, weerhoudt de Commissie een prijsvermindering - op basis van de omvang, ernst en duur van deze tekortkomingen – van 800 EUR als gepast.

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 ontvankelijk en in volgende mate gegrond:

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 800 EUR.

Wijst het anders- en of meergevorderde (de kosten van de rechtspleging) af.

Aldus uitgesproken, bij meerderheid van stemmen te BRUSSEL op 13 oktober 2025.