

## ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

### Zitting van 4 november 2025

#### Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 4 november 2004, woonachtig te XXX, XXX

De Heer B, Belg, geboren op 6 februari 2004, woonachtig te XXX, XXX

De Heer C, Belg, geboren op 26 februari 2004, woonachtig te XXX, XXX

De Heer D, Belg, geboren op 29 december 2003, woonachtig te XXX, XXX

De Heer E, Belg, geboren op 18 maart 2004, woonachtig te XXX, XXX

De Heer F, Belg, geboren op 22 september 2003, woonachtig te XXX, XXX

De Heer G, Belg, geboren op 3 februari 2004, woonachtig te XXX, XXX

De Heer H, Belg, geboren op 31 maart 2004, woonachtig te XXX, XXX

De Heer I, Belg, geboren op 28 mei 2004, woonachtig te XXX, XXX

*Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd*

#### Tegen:

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

*Verweerster ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd*

#### Hebben ondergetekenden:

Mevrouw J in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw K in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De heer L in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw M in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw N 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 O 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 29 augustus 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 1 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 5 februari 2025 bij verweerster een pakketreis voor 9 personen met bestemming Protaras (Cyprus) boekten voor de periode van 21 juli 2025 tot 1 augustus 2025.

Deze reis omvatte de vluchten Brussel-Larnaca via Warschau en het verblijf in Villa N° 7 van het Seafront Protaras Luxury Resort en de transfers met privévervoer.

De totale prijs van de reis bedroeg 13.206 EUR, hetgeen door eisers volledig werd betaald.

3.

Bij hun aankomst stellen eisers vast dat de villa absoluut niet beantwoordt aan datgene wat zij hadden geboekt. Het verwarmde zwembad, het ruime terras met barbecue en de tuin ontbreken. In plaats hiervan krijgen eisers een kleine villa toegewezen, naar eigen zeggen te klein voor een groep van 9 personen.

Eisers contacteerden verweerster, die geen oplossing kan bieden en hun naar de Geschillencommissie Reizen doorverwijst om het geschil onafhankelijk te laten beoordelen.

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

4.

Omdat hun reis in werkelijkheid niet overeen kwam met datgene wat ze hadden geboekt, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot een schadevergoeding van 6.116,99 EUR.

## 3. Toepassing van de Reiswet

5.

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, aangezien Reizen Dehaene voor eisers zowel de villa als de vluchten had geboekt op 5 februari 2025.

Tussen eisers en verweerster is 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 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 vergelijking van de aan de Commissie voorgelegde foto's bij boeking enerzijds en de foto's van de vakantiewoning genomen bij aankomst anderzijds kan het bestaan van de non-conformiteit niet worden betwist. Reizen Dehaene heeft trouwens nooit enige repliek gegeven op de klachten van eisers.

2.

Bij gebreke aan reactie en afwezigheid van betwisting in hoofde van verweerster, wordt de gevorderde vergoeding ten bedrage van 6.116,99 euro integraal toegekend.

**OM DEZE REDENEN**

**HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende bij verstek,

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 6.116,99 euro** ten titel van passende prijsvermindering.

Aldus uitgesproken met unanimité te Brussel op 4 november 2025.