

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**ZITTING VAN 5 juni 2025**

**Inzake:**

Mevrouw A, Belg, geboren op 15 december 1961, wonende te XXX, XXX

*Eiseres, ter zitting persoonlijk aanwezig*

**Tegen:**

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

*Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door XXX, Operational Manager*

---

**Hebben ondergetekenden:**

Mevrouw B, in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

De heer C, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer D, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw E, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer F, 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 G, in haar hoedanigheid van griffier.

**Gelet op:**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 21 maart 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 31 maart 2025 om te verschijnen op de zitting van 5 juni 2025 ;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak, doorgevoerd op de zitting van 5 juni 2025 ;

**Volgende arbitrale sententie geveld:**

**A. DE FEITEN**

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas, rekening houdend met het geheel van de feiten en de neergelegde dossierstukken van de partijen.

2.

Op 24 april 2024 schreef eiseres zich in voor een door een vereniging georganiseerde groepsreis naar Wenen van 7 tot 11 oktober 2024.

De boeking omvatte de transfer per autocar van Hasselt naar Zaventem en terug, de vluchten heen en terug van Brussel naar Wenen, transport met plaatselijke luxeautocar gedurende de reis, het verblijf in Hotel Plaza Inn Gasometer Wien in een tweepersoonskamer in formule half-pension en alle in het programma inbegrepen maaltijden, alle in het programma vermelde bezoeken, een Nederlandstalige reisbegeleider, audioguides en plaatselijke gidsen.

Eiseres betaalde 1.755 euro.

3.

Ter plaatse kreeg de groep een aangepast programma aangeboden.

4.

Enkele dagen na terugkeer, zijnde op 13 oktober 2024, stuurt eiseres een mail aan de verantwoordelijke van de vereniging waarin zij klaagt over de praktische organisatie van de reis. Busregelingen, tickets, programmatie, duidelijkheid en overzicht ontbraken, de vluchten voor de terugreis bleken fout. Het programma werd voortdurend veranderd en een aantal bezoeken werden niet uitgevoerd.

Bovendien kon de gids haar taken niet naar behoren uitvoeren. Er werd veel zinloos over en weer gelopen, waardoor deze van slag raakte wat geen prettige ervaring was voor de groep noch voor haar. De informatie die ze kon verschaffen beperkte zich tot het aflezen van handgeschreven fiches.

Eiseres verzocht compensatie te krijgen voor de taxi naar huis, de kosten van de te weinig bekwame gids, de schamele maaltijden en de entree-kosten voor de bezoeken die niet uitgevoerd werden.

De vereniging laat haar weten dat ze haar klacht het beste naar RO kan sturen, wat eiseres dan ook op 15 oktober 2024 doet.

5.

RO bevestigt ontvangst van de klacht, belooft deze te onderzoeken en meldt dat verdere communicatie via de vereniging zal verlopen.

Op 19 november 2024 stuurt ze aan de vereniging een uitgebreid antwoord op de geformuleerde klachten en biedt 100 euro per persoon aan ter compensatie. Ook vergoedt ze het traktaat op de

luchthaven van Zaventem tijdens het wachten op de autocar naar Limburg dat de groepsverantwoordelijke aangeboden heeft.

Later werd deze compensatie verruimd door de taxikosten te vergoeden voor de personen die niet konden wachten op de autocar en onmiddellijk moesten vertrekken in Zaventem.

6.

Eiseres vindt dit voorstel ontoereikend en dient op 28 maart 2025 een verzoek tot het opstarten van een arbitrageprocedure in bij het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen.

## **B. DE RECHTSPLEGING**

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

## **C. DE VORDERINGEN**

Op het vragenformulier vraagt eiseres om een schadevergoeding van 1.000 euro.

Verweerster vraagt dat de aangeboden compensatie van 100 euro als voldoende wordt beschouwd.

## **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser is opgetreden 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 ter discussie.

## **E. BEOORDELING**

### **a. Aansprakelijkheid**

#### **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

Eiseres is van oordeel dat de reis niet conform het geboekte reisprogramma werd uitgevoerd en waarbij ze als voornaamste klachten formuleert :

- de gids was niet bekwaam (geen kennis van het Duits, onvoldoende kennis van Wenen, kwam de afspraken niet na) en de reisbegeleider was niet in staat om de situatie aan te pakken;
- het eten was erbarmelijk, ondermaatse eettenten;
- sommige bezoeken werden niet uitgevoerd (Musikverein, Staatsoper, Hotel Sacher), andere bezoeken werden verkort uitgevoerd omdat de tickets niet op voorhand waren gereserveerd;
- bij terugkomst in Zaventem was de bus niet beschikbaar voor de terugrit naar Hasselt.

Verweerster erkent dat :

- de reisbegeleider enkele maanden voor het vertrek werd vervangen en het programma heeft opgesteld;
- een aantal bezoeken inderdaad niet werden uitgevoerd
- bepaalde zaken (waaronder de toegangstickets tot bepaalde musea) niet werden gereserveerd door RO, maar daarvoor werd compensatie geboden (100 euro per persoon), die door de vereniging werd aanvaard. RO beweert ook dat het programma zoals vermeld in het contract met de vereniging niet overeenkomt met wat de vereniging in het reisprogramma vermeldde. Last minute wijzigingen zijn in principe louter wijzigingen in timing, die worden over het algemeen op de bus ter plaatse aan de deelnemers meegedeeld.
- de bus bij terugkeer niet aanwezig was in Zaventem, hetgeen een fout vanwege RO was, die een verkeerde datum had doorgegeven aan de busmaatschappij. Dit werd gecompenseerd

door een drankje op de luchthaven tijdens het wachten. Taxikosten werden terugbetaald aan diegenen die onmiddellijk moesten vertrekken.

Het arbitraal college is van oordeel dat RO wel beweert dat het programma zoals het werd vermeld in het contract met de vereniging niet overeenkomt met wat de vereniging in haar reisprogramma vermeldt maar het betreffende overeenkomst wordt niet voorgelegd, zodat hiermee geen rekening wordt gehouden.

Het gebrek aan variatie in de menu's is een subjectief gegeven en wordt naar het oordeel van het arbitraal college onvoldoende bewezen om hiervoor een vergoeding toe te kennen.

#### **b. Schade**

Het arbitraal college stelt in het kader van de cijfermatige begroting vast dat verweester zelf een commercieel voorstel heeft geformuleerd van 100 euro per persoon.

Op basis van de erkenning van een aantal non-conformiteiten (incompetentie van de gids, niet of te kort uitgevoerde bezoeken wegens gebrek aan voorafgaandelijke reservatie van tickets), en het gebrek aan remediëring is het arbitraal college van oordeel dat de reis niet correct was uitgevoerd en de door verweester aangeboden commerciële compensatie van 100 euro per persoon, ontoereikend is .

Het arbitraal college is van oordeel dat eisers aanspraak maken op een ex aequo et bono prijsvermindering van 500 euro per persoon die door de organisator dient te worden terugbetaald.

### **OM DEZE REDENEN**

#### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

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

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweester ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweester tot betaling aan eiseres van een bedrag van 500 euro ;

Wijst het meer of anders gevorderde af als ongegrond

Aldus uitgesproken met unanimititeit te Brussel, op 5 juni 2025