

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 8 September 2025

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 27 maart 1953, gedomicilieerd te XXX, XXX

Eiseres, 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 Dhr. B, Quality Team Supervisor;

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 7 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 7 juli 2025 om te verschijnen op de zitting van 8 september 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 8 september 2025;

Hebben ondergetekenden:

- Meester C in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College
- De Heer D in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers
- Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers
- De Heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector
- Mevrouw G 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 I 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 7 juni 2024 boekt eiseres bij verweerster een pakketreis met bestemming Djerba (Tunesië) voor 1 persoon voor de periode van 2 november 2024 tot 16 november 2024.

De boeking omvat de heen- en terugvlucht Brussel - Djerba, het verblijf in het hotel Royal Garden Palace, 5* in een dubbelkamer voor enkel gebruik met balkon, in formule all-in.

De totale prijs van deze reis bedraagt 1444,10 euro.

3.

Tijdens haar verblijf stelt eiseres meerdere gebreken vast aan de accommodatie die zij ter plaatse meldt aan vertegenwoordigster van verweerster. De randen van het buitenzwembad brokkelen af en zijn hierdoor hoogstwaarschijnlijk een broeihaard voor bacteriën en amoeben. Eiseres betwijfelt ook of het bad gechloreerd is. De afvoer van de douche vertoont gebreken. Allerlei voorzieningen ontbreken volgens haar op de kamer. Eiseres vermeldt schrijfpapier, schrijfgerief en douchegel.

Hierdoor kan eiseres niet te volle genieten van de accommodatie die in de brochure voorgesteld wordt. Ter compensatie stelt ze voor een week langer in het hotel te verblijven tegen sterk gereduceerde prijs. Zij wil hiervoor 300 euro betalen i.p.v. 538,50 euro en hoopt dat verweerster hiermee akkoord gaat.

4.

Na terugkeer diende eiseres bij verweerster een formele klacht in, waarop zij een compensatie-aanbod van 144,40 euro ontving.

Eiseres meent echter aanspraak te kunnen maken op een vergoeding van minstens 1000 euro en dient een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen.

B. DE VORDERINGEN

5.

Met het vragenformulier d.d. 7 juli 2025 vordert eiseres een vergoeding t.b.v. 1000 euro.

Verweersters vragen de vordering van eiseres ontvankelijk te verklaren doch af te wijzen en de aangeboden commerciële tegemoetkoming van 144,40 euro als voldoende te verklaren.

C. DE RECHTSPLEGING

6.

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

7.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweester in de onderhavige zaak is opgetreden als “organisator” ten aanzien van eiseres 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

8.

Het Arbitraal College stelt vast dat eiseres een totale reissom heeft voldaan van 1444,40 euro hetgeen impliceert dat de vordering van eiser t.b.v. 1000,00 euro quasi 70% van de totale reiswaarde behelst.

Eiseres stelt deze vordering op basis van vermeende non-conformiteiten die zich tijdens de reis hebben gesteld en waardoor zij een verminderd reisgenot zou geleden hebben. Meer specifiek zou zij gebreken hebben ervaren aan de accommodatie waar zij verbleef, waaronder:

- *Roestige douchestop*
- *Onhygiënische staat van de randen van het zwembad waardoor gebruik onmogelijk was.*
- *Geen papier, pen of naaigerei op kamer*

Eiseres stelt dat de gebreken ervoor gezorgd hebben dat de reis niet voldeed aan de redelijke verwachtingen.

9.

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.

Artikel 34 van de Reiswet stipuleert dat de reiziger de organisator zonder onnodige vertraging de organisator in kennis moet stellen van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van de in een pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft geconstateerd.

Overeenkomstig artikel 35 Reiswet verhelpt de organisator aan de non-conformiteit wanneer een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd.

Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, kent hij de reiziger een passende prijsvermindering toe en een passende schadevergoeding als de reiziger door de non-conformiteit schade leidt.

De Reiswet omschrijft het begrip non-conformiteit als: “het niet of niet goed uitvoeren van een reisdienst van de pakketreis” (artikel 2,13° Reiswet).

De goede uitvoering moet hierbij worden ingevuld overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben.

10.

Overeenkomstig artikel 8.4 BW en artikel 870 Ger. W. komt het in eerste instantie aan eiseres toe om het bewijs te leveren van de gegrondheid van haar klachten, alsook van de door haar geleden schade. Het is aldus de taak van eisende partij om de nodige bewijsstukken aan het Arbitraal College voor te leggen, vooraleer deze de vordering van eiseres kan inwilligen en vervolgens de schade kan begroten.

11.

Op basis van artikel 9 van de bijzondere reisvoorwaarden die eiseres heeft ontvangen diende zij in eerste instantie zo snel mogelijk tijdens haar verblijf verweerster op de hoogte te brengen van de eventuele non-conformiteiten teneinde deze de mogelijkheid te bieden hieraan tegemoet te komen. Op basis van de overgemaakte stukken stelt het Arbitraal College vast dat dit *in casu* niet is gebeurd.

Immers, niettegenstaande eiseres aangeeft dat de vermeende gebreken aan de accommodatie zouden gezorgd hebben voor een drastisch verminderd reisgenot, heeft zij pas voor het eerst op 13 november 2024 haar klachten gecommuniceerd. Op dat ogenblik verbleef eiseres reeds 11 dagen in het hotel.

Tevens blijkt op basis van de stukken die verweerster voorlegt in dit verband dat eiseres voordien nog maar net had geïnformeerd bij de hotelier wat de kostprijs bedroeg voor een additioneel verblijf van één week waarbij getracht werd om de kostprijs hiervan gereduceerd te zien. Het hotelmanagement is evenwel niet op dit verzoek ingegaan.

12.

Op basis van het e-mailverkeer met de hotelier blijkt voorts dat onmiddellijk na de melding van de klacht op 13 november 2024 getracht werd om eiseres te contacteren teneinde een techniek naar de kamer te sturen m.b.t. de klachten in de badkamer alsook dat een omwisseling van kamer tot de mogelijkheden behoorde. Het Arbitraal College vindt het dan ook hoogst bevreemdend dat eiseres op deze mogelijkheden niet is ingegaan. Dit betreft in elk geval een persoonlijke keuze van eiseres en kan derhalve niet worden weerhouden als enige tekortkoming in hoofde van verweerster die haar verantwoordelijkheid dienaangaande heeft genomen.

13.

Aangaande de opgeworpen afwezigheid van “*papier, pen, naaigerei op de kamer*” treedt het Arbitraal College de visie bij van verweerster waar deze erop wijst dat deze materialen geenszins vermeld staan

in de kamerbeschrijving zoals vermeld in de precontractuele en contractuele documenten. Dit kan dan ook geenszins weerhouden worden als enige non-conformiteit. Indien eiseres deze materialen bovendien daadwerkelijk zou nodig gehad hebben kon zij dit eenvoudig bekomen via de receptie in het hotel.

14.

Wat tot slot de klachten m.b.t. de algemene staat van het zwembad betreft meent het Arbitraal College dat op basis van de twee overgemaakte foto's geenszins kan geoordeeld worden dat alle randen van het zwembad zouden zijn afgebrokkeld en/of dat het zwembad compleet onbruikbaar zou zijn. Dit blijkt alvast niet op basis van de stukken. Het kan daarentegen evenmin ontkend worden dat op die specifieke locatie het tegelwerk van het zwembad effectief aan onderhoud onderhevig is en een onverzorgde indruk geeft.

Verweerster voegt op diens beurt fotomateriaal toe waaruit blijkt dat het zwembad in elk geval correct bruikbaar was niettegenstaande de sporen van slijtage die zichtbaar zijn op het aangewend fotomateriaal van eiseres. Verweerster beklemtoont in dit verband dat het hotel niet beschreven staat als nieuw. Verweerster verwijst tot slot nog naar de uitstekende score van het hotel en de diverse positieve beoordelingen van andere gasten.

Het Arbitraal College is van oordeel op basis van de voorliggende stukken dat geenszins kan geoordeeld worden dat eiseres tijdens haar verblijf het zwembad niet zou kunnen gebruikt hebben en meent dat het voorstel van verweerster t.b.v. 144,40 euro in dit verband toereikend voorkomt.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiseres tegen verweersters;

Verklaart de vordering van eiseres ten aanzien van verweersters ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 144,40 euro aan eiseres, wijst het meer gevorderde af als ongegrond;

Aldus uitgesproken met unanimititeit te BRUSSEL op 8 september 2025.