

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

**ZITTING VAN 3 februari 2026**

**Inzake:**

Mevrouw A, Belg, geboren op 27 juni 1960, en de heer B, Belg, geboren op 26 mei 1959, samen gedomicilieerd te XXX, XXX

*Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Meester C, loco Meester D met kantoor te XXX, XXX*

**Tegen:**

1

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 de Heer E, Quality Team Supervisor;*

---

**Hebben ondergetekenden:**

Meester F, in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

De heer I, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer J, in zijn 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 K 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 oktober 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 30 oktober 2025 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 20 januari 2026 ;

Gelet op de brief van 18 december 2025 waarin de behandeling van het dossier verplaatst werd naar de zitting van 3 februari 2026 ;

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

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 3 februari 2026 ;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

**A. 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.**

Op 18 juni 2025 boeken eisers bij verweerster een pakketreis uit de brochure “VIP Selection” met bestemming Rhodos(Griekenland) van 3 oktober 2025 tot 10 oktober 2025.

De boeking omvat de vluchten heen en terug van Brussel naar Rhodos en een verblijf hotel Atlantic Imperial in een swim-up juniorsuite (type 26) in formule all-in.

Volgens de bestelbon bedraagt de totale prijs van deze reis 4.850,66 euro.

**3.**

Bij aankomst zijn eisers ontgoocheld door het ontbreken van een gastvrij onthaal, de onpersoonlijke check-in zonder enige informatie over de faciliteiten tijdens het verblijf.

De kamer die ze toegewezen kregen vertoont meerdere gebreken. Zij vinden op het terras een plas, het raam kon niet worden afgesloten, telkens wanneer de douche werd gebruikt, stroomde het water over de volledige badkamervloer en de deur kon zonder sleutelkaart geopend worden. Dit laatste werd na een technische interventie hersteld.

Deze gebreken worden de volgende dag, 4 oktober 2025, aan de receptie van het hotel mondeling gemeld. Eisers dienen ook een formele klacht in per mail aan de directie van het hotel.

In deze mail klagen eisers ook over het feit dat het zwembad niet verwarmd is, dat zij moeten bijbetalen voor dranken, over de lange wachtrijen voor de maaltijden en over het gedrag van sommige personeelsleden. Over de kwaliteit en de keuze van de maaltijden zijn zij over het algemeen tevreden, maar dit volstaat niet om de verhouding tussen prijs en kwaliteit te herstellen. Zij vinden dan ook dat de verwijzing naar "VIP", die bepaalde verwachtingen over comfort en service schept, niet wordt ingelost.

Op 5 oktober 2025 volgt een gesprek met het hotelmanagement en de host. Eisers wordt een andere kamer ter beschikking gesteld maar zij stellen hier andere gebreken vast waarvoor geen oplossing wordt geboden. Deze kamer zou een upgrade zijn ten opzichte van de geboekte kamer.

Op 8 oktober 2025 sturen eisers opnieuw een uitgebreide mail aan RO waarin zij hun klachten herhalen. In deze mail uiten zij de uitdrukkelijke wens dat alle communicatie via RO verloopt. De houding van het hotelmanagement en de verantwoordelijke guest relations was niet alleen onprofessioneel, eisers werden nadien volledig genegeerd.

Uiteindelijk biedt verweerster op 8 oktober 2025 bovenover de "aanvaarde upgrade" een compensatievoorstel van 150 euro aan. Eisers betwisten dat zij een upgrade ontvingen, zij aanvaardden de kamerwissel uit noodzaak. Zij melden dat zij het volledige dossier voor zullen leggen aan de Geschillencommissie Reizen om een onafhankelijk oordeel te krijgen.

Op 29 oktober 2025 nemen eisers contact op met de Geschillencommissie Reizen en dienen een vraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure in.

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

### **4.**

In het geding-inleidend vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 1.250 euro, omdat de uitvoering van de reis niet strookte met de contractuele VIP-beschrijving met aanzienlijke hinder, gederfd vakantiegenot en niet conforme prestaties ondanks herhaalde meldingen. Het voorstel van 150 euro is disproportioneel in verhouding tot de reissom en de ernst van de tekortkomingen.

In haar conclusies vraagt verweerster het arbitraal college de vordering van eisers ontvankelijk doch overdreven te verklaren en geen bijkomende compensatie toe te kennen.

## 3. Toepassing van de Reiswet

### **5.**

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), en een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

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

## B. BEOORDELING

6.

Op grond van 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.

Op grond van 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.

Overeenkomstig artikel 37 van de Reiswet dient de organisator zonder bijkomende kosten voor de reiziger andere geschikte arrangementen aan te bieden van gelijkwaardige of hoger kwaliteit dan deze die in de overeenkomst zijn bepaald in geval een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst. Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreis is bepaald, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

Op grond van 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. Op grond van 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.

Er dient dus nagegaan te worden of het aangeboden alternatief als een gelijkwaardig alternatief kan beschouwd worden rekening houdende met het vakantiedoel en hetgeen de reiziger had kunnen verwachten.

7.

Uit het vragenformulier van eisers blijken volgende klachten:

- \* Onjuiste voorstelling van het VIP-product t.o.v. brochure en website.
- \* Niet-conforme kamer en gebrekkige VIP-ontvangst bij aankomst.
- \* All-Inclusive en minibar niet overeenkomstig contract (supplementen, beperkingen).
- \* Onvoldoende opvolging en geen afdoende oplossing ondanks herhaalde meldingen.
- \* Aanzienlijk verlies aan reisgenot en kwaliteitsbeleving.

Verweerster ontkent niet dat de kamer niet-conform was maar stelt dat zij op correcte wijze voor bijstand heeft gezorgd.

Voor wat de klacht over de all-in formule betreft, meent verweerster dat de formule volledig overeenstemt met het contract.

Volgens verweerster is er een correcte opvolging van de klacht geweest en werd een gepaste compensatie ter plaatse aangeboden.

Dit bestond in een upgrade van de kamer, inclusief een upgrade naar de Red Carpet Service, en extra avondmalen in het à-la-carterestaurant en tenslotte de kosteloze toevoeging van vier van de favoriete dranken van eisers aan hun all-inclusive formule.

Er werd op een gegeven ogenblik ook een aanbod gedaan van 150,00 €.

Eisers menen echter dat niet volstaat en vragen een vergoeding van 1.250,00 €.

8.

Het Arbitraal College stelt vast dat eisers geen bewijsstukken voorleggen die de omvang van hun vordering zouden kunnen staven en rechtvaardigen.

Het is niet duidelijk hoe eisers aan een bedrag van 1.250,00 € komen.

Eisers leggen evenmin stukken voor aangaande de extra drankkosten die zij zouden hebben betaald.

9.

Het Arbitraal College stelt vast dat de non-conformiteit voor wat de kamer betreft, vaststaat voor wat de eerste kamer.

Voor wat de All-in betreft, stelt het Arbitraal College vast dat de precontractuele informatie toch enigszins onduidelijk is.

Dit blijkt ook erkend te worden door RO aangezien de beschrijving in de brochure van volgend jaar aangepast zal worden.

Verweerster blijkt wel voor een goede opvolging te hebben gezorgd en de problemen werden ter plaatse opgevolgd door de manager en de host.

Oplossingen werden aangeboden in de vorm van een upgrade van de kamer, het aanbieden van de Red Carpet Service, het aanbieden van 2 extra maaltijden à la carte en de kosteloze toevoeging van vier van de favoriete dranken van eisers aan hun all-inclusive formule.

Verweerster blijkt ook een vergoeding van 150,00 € te hebben aangeboden die echter niet door eisers werd aanvaard.

Eisers maken aanspraak op een vergoeding van 1.250,00 € zonder deze echter in concreto te staven.

10.

Gelet op hetgeen hierboven werd uiteengezet, meent het Arbitraal College dat eisers aanspraak kunnen maken op een prijsvermindering die door de organisator dient terugbetaald te worden.

Bij de begroting van de passende prijsvermindering wordt een afweging gemaakt van de niet-genoten reisdiensten ten opzichte van de ter vervanging daarvan aangeboden reisdiensten.

Tevens wordt rekening gehouden met hetgeen verweerster reeds ter plaatse heeft aangeboden.

Gelet hierop is het Arbitraal College van oordeel dat een effectieve prijsvermindering t.b.v. *ex aequo et bono* 150,00 euro per persoon in voormeld geval redelijk en billijk voorkomt.

Aangezien het niet duidelijk is of de 150,00 € uiteindelijk werd betaald, wordt een bedrag van 300,00 € aan eisers toegekend, in voorkomend geval onder aftrek van de reeds toegekende en uitbetaalde bedragen.

\* \* \*

#### 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 ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een prijsvermindering van 300,00 € aan eisers, onder aftrek van de reeds toegekende en uitbetaalde bedragen;

Wijst het meerdere of anders gevorderde af als ongegrond;

Aldus met unanimiteit uitgesproken, te Brussel, op 3 februari 2026.