

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 2 december 2025

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 5 april 1998, en Mevrouw B, Belg, geboren op 6 oktober 1996, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr. A

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 niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 16 oktober 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 16 oktober 2025 om te verschijnen op de zitting van 2 december 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 2 december 2025;

Hebben ondergetekend:

Meester C in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

De Heer Laurens DEFORCED in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

De Heer G 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 H 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 22 juli 2025 boeken eisers bij verweerster een pakketreis met bestemming Punta Cana (Dominicaanse Republiek) van 13 september 2025 tot 23 september 2025.

De boeking omvat de vluchten heen en terug van Brussel naar Punta Cana en een verblijf in het Resort Punta Cana in een superior familiekamer in formule all-in.

De totale prijs van deze reis bedraagt 4.738 euro.

3.

Op 10 september 2025 contacteren eisers verweerster om te informeren naar de impact van de werken die op dat ogenblik plaatsvinden, en meer bepaald of er sprake is van geluidsoverlast. Verweerster laat weten dat de werken zich in afwerkingsfase bevinden (schilderwerk, bemeubelen, enz.) en dat de geluidsoverlast beperkt zou zijn.

4.

Bij aankomst ter plaatse, op 13 september 2025, laten eisers weten dat er toch behoorlijk wat geluidsoverlast is aan het chill gebied. Verweerster stelt eisers voor contact op te nemen met de receptie om na te gaan of een rustigere kamer beschikbaar is.

Als blijk van oprechtheid en om de overlast die eisers ervaren hebben enigszins te compenseren wordt hen ook een tegoedbon van 300 euro geldig op een volgend verblijf bij RO aangeboden.

5.

Eisers aanvaarden dit aanbod niet en dienen een arbitrage dossier in bij de Geschillencommissie Reizen.

B. DE VORDERINGEN

6.

Met het vragenformulier d.d. 15.10.2025 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 1.869 euro, wat overeenkomt met 50% van de verblijfskost.

Verweerster stelt dat eisers op de hoogte waren van de werken in het resort. Die werden op haar website worden vermeld.

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 verweester in de onderhavige zaak is opgetreden als “organisator” ten aanzien van eisers als “reizigers” 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 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.

10.

Uit het vragenformulier van eisers blijken volgende klachten :

1. foutieve informatie op aankoopbrochure
2. foutieve informatie op mail voor reis na aankoop

- 3. Grondige infrastructuurwerken
- 4. 50 % van resort niet beschikbaar

De schade-eis wordt uiteindelijk bepaald op 1.869,00 €.

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

Uit de neergelegde stukken blijken alvast geen concrete klachten. Volgens eiser zouden de klachten per mail zijn meegedeeld maar hij legt hiervan geen stukken voor.

Eisers stellen dat zij niet voorafgaandelijk aan het sluiten van hun pakketreisovereenkomst werden ingelicht over de werken.

Verweerster stelt dat dit wel zou vermeld zijn op de website.

De Geschillencommissie stelt vast dat de renovatie op pagina 3 van de bestelbon werd vermeld maar volgens de bestelbon zouden de werkzaamheden eindigen op 15 september 2025.

De reis was van 13 tot en met 23 september 2025.

De werken blijken dus langer te hebben geduurd dan voorzien.

11.

Het feit dat de werken nog bezig waren en dat deze voor overlast hebben gezorgd, blijkt niet door verweerster betwist te worden.

Verweerster stelt dat de reservatie zou gebeurd zijn via de website en dat op de website de werken zouden zijn aangeduid met een rode "onglet".

Eiser betwist dit. Bovendien blijkt de boeking niet via de website te zijn gedaan maar via een tussenpersoon, Hopland (Agentschap Antwerpen van RO).

Deze tussenpersoon liet weten dat de grote werken in juni waren afgelopen en dat het enkel zou gaan om afwerkingen (schilderwerk, bemeubelen, enz...).

Volgens eisers klopte dit niet en bleken verschillende faciliteiten ofwel gesloten te zijn, ofwel halfopen, ofwel was er overlast door het lawaai van de werken.

12.

Het Arbitraal College stelt vast dat onduidelijkheid bestaat over de precontractuele informatie die werd meegedeeld.

De vermelding op de 3^{de} pagina van het Verkoopcontract van de Renovatie bewijst geenszins dat de werken en de omvang ervan duidelijk op voorhand werden meegedeeld.

Bovendien zouden de werken volgens het verkoopcontract op 15 september 2025 zijn afgelopen.

Het verblijf van eisers liep echter van 13 tot en met 23 september 2025.

Het merendeel van hun verblijf had dus zonder werken dienen te verlopen.

Anderzijds laten eisers na om alle concrete klachten te benoemen en te bewijzen en zij staven in geen geval het feit dat 50 % van de infrastructuur niet beschikbaar zou zijn geweest, laat staan dat dit een vergoeding van 50 % van de tegenwaarde van de reis (met uitzondering van de vlucht) zou rechtvaardigen.

Verweerster blijkt een vergoeding van 10% te hebben voorgesteld in de vorm van een tegoedbon, hetgeen voor eisers onvoldoende was.

13.

Uit het dossier blijkt alvast dat het bestaan van de werken en de overlast die ermee gepaard gaat, niet worden ontkend door verweerster die zelf erkent dat de geluidshinder veroorzaakt door de renovatiewerken bijzonder storend was en erkent dat dit een negatieve invloed heeft gehad op het verblijf van eisers.

Gelet op de vastgestelde niet-conformiteit, is het Arbitraal college van oordeel dat eisers gerechtigd zijn om een passende prijsvermindering te bekomen overeenkomstig artikel 48 van de Reiswet.

Het Arbitraal college begroot deze prijsvermindering *ex aequo et bono* op 500,00 EUR op basis van de gekende elementen die uit de neergelegde stukken blijken.

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 ten aanzien van verweerster ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond,

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van een bedrag *ex aequo et bono* van 500,00 EUR bij wijze van prijsvermindering.

Aldus met unanimititeit van stemmen uitgesproken, te Brussel, op 2 december 2025.