

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 20 JANUARI 2026

Inzake:

Mevrouw A, Belg, wonende te XXX – XXX;

Eiseres, ter zitting aanwezig.

Tegen:

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

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door dhr. B, Quality Team Supervisor.

Gelet op

- De artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek ;
- het door eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 7 november 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 dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- de oproepingsbrief aan partijen van 7 november 2025 om te verschijnen op de zitting van 20 januari 2026;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op diezelfde zitting.

Hebben ondergetekenden:

Meester C, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw D, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de consumenten;

De heer E, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de consumenten;

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

Mevrouw G

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

allen in hun hoedanigheid van arbiters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door mevrouw H, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

Hebben volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas.

Op 22 augustus 2025 boekte eiseres voor haar alleen bij verweerster een pakketreis naar Rhodos, Griekenland. De pakketreis omvatte heen- en terugvluchten op 30 augustus 2025 en 6 september 2025, een verblijf in het “Sheraton Rhodes Resort (5*)”, alsook een volpensionformule “FB+”, met inbegrip van maaltijden en dranken.

De totaalprijs van de reis bedroeg 2.708,10 EUR.

2.

Bij aankomst in het hotel stelde eiseres volgens haar verklaringen vast dat de aangeboden volpensionformule niet beantwoordde aan hetgeen zij op grond van de overeenkomst en de commerciële voorstelling mocht verwachten van een vijfsterrenhotel.

Zij maakte melding van een beperkte en ondermaatse buffetkeuze, een in de praktijk sterk beperkt drankenpakket, structurele drukte en lange wachttijden tijdens de maaltijden, alsook verscheiden organisatorische tekortkomingen bij hotelvoorzieningen.

3.

Eiseres diende op 1 september 2025 klacht in bij verweerster om een aanpassing van de geboekte formule te bekomen naar de “Bed & Breakfast”-formule “B&B”. Hoewel de hotelier volgens eiseres gesteld zou hebben dat dit mogelijk was, stelde verweerster dat de omzetting naar die formule enkel mogelijk was bij boeking.

Eiseres stelde desalniettemin om vanaf 2 september geen gebruik te maken van de half- of volpensionformule en deze maaltijden en dranken elders te nuttigen. Tegelijkertijd werd een omzetting naar halfpension aangeboden.

4.

Na afloop van de reis richtte eiseres zich op 16 september 2025 schriftelijk tot verweerster met een formele klacht. De hotelier formuleerde een voorstel tot vergoeding van 241,50 EUR, vermeerderd met een commerciële tegemoetkoming van 50,00 EUR.

Dit voorstel werd later door verweerster verhoogd tot 271,00 EUR, waarbij zij zich baseerde op het *pro rata*-prijverschil tussen de formules “volpension met dranken” en “halfpension”. De commerciële tegemoetkoming van het hotel werd niet door verweerster ontvangen.

5.

Eiseres weigerde dit voorstel, aangezien zij van oordeel was dat het geen afdoende compensatie bood voor het door haar ervaren kwaliteitsverlies tijdens het verblijf, de kosten voor externe maaltijden en dranken, het waardeverlies tussen de geboekte en de feitelijk genoten formule, alsook de bijkomende kosten verbonden aan de klachtenafhandeling en de arbitrageprocedure.

Bij gebrek aan een minnelijke regeling werd het geschil aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen, waarna de zaak aan het Arbitraal College werd voorgelegd.

B. DE VORDERINGEN

6.

Eiseres vordert een vergoeding t.b.v. 1.200,00 EUR, hetgeen zou overeenkomen met:

- 397,06 EUR voor externe maaltijd- en drankenkosten,
- 379,40 EUR voor het prijsverschil tussen volpension halfpension,
- 175,00 EUR voor het prijsverschil tussen halfpension en B&B,
- 140,00 EUR voor het niet-genoten drankenpakket,
- 90,00 EUR voor de arbitragekosten,
- 18,54 voor twee aangetekende schrijven richting verweerster.

Verweerster verwerpt de vordering als onontvankelijk en ongegrond voor zover de eis de reeds geboden 271,00 EUR overschrijdt.

C. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

7.

De stukken van het dossier wijzen uit 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.

Tussen de partijen is een pakketreis gevormd in de zin van artikel 2, 2° van de Reiswet.

Verweerster is opgetreden als reisorganisator in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet.

Deze juridische kwalificaties worden niet door de partijen betwist.

D. BEOORDELING

8.

Overeenkomstig artikel 5 van de Reiswet rust op de organisator een precontractuele informatieverplichting, die inhoudt dat de reiziger correct en volledig wordt geïnformeerd over de voornaamste kenmerken van de reisdiensten, waaronder de gekozen accommodatieformule en de inbegrepen maaltijden en dranken.

Eiseres stelt dat de inhoud van de formule “Drank bij volpension (FB+)” van lage kwaliteit was en dat deze formule misleidend, minstens onduidelijk zou zijn. Volgens haar bleek het eten en drinken in de praktijk zowel ondermaats als ontoereikend in aanbod. Verweerster wijst er evenwel terecht op dat haar website uitdrukkelijk vermeldt dat deze formule betrekking heeft op één bier-, wijn- of frisdrankconsumptie per maaltijd, samen met 0,5 liter water. Zij merkt daarbij terecht op dat eiseres er kennelijk van uitging dat het om een “All-in”-formule ging, terwijl deze enkel tegen meerprijs beschikbaar was.

Hoewel de inhoud van elke formule niet bijzonder prominent wordt weergegeven, kan niet worden geoordeeld dat verweerster onjuist of gebrekkig heeft geïnformeerd. De offerte en de bestelbon vermelden duidelijk de formule “Drank bij volpension (FB+)”, waarvan de concrete inhoud nader wordt toegelicht op de website. Van een redelijk en zorgvuldig reiziger mag bovendien worden verwacht dat hij kennis neemt van de inhoud van de gekozen formule.

9.

Overeenkomstig de artikelen 33 en volgende van de Reiswet is de organisator aansprakelijk voor een eventuele non-conformiteit van de reisdiensten, waaronder het niet overeenstemmen van maaltijden met hetgeen contractueel werd overeengekomen.

Eiseres stelt dat de aangeboden maaltijden van lagere kwaliteit waren en staft dit met twee foto's, respectievelijk van een maaltijd in het hotel en van een extern restaurant. Deze vergelijking betreft evenwel een louter subjectieve beoordeling en laat niet toe vast te stellen dat de maaltijden niet conform de overeenkomst werden geleverd. Het is niet aangetoond dat de hoteldiensten van zodanig lagere kwaliteit waren dat zij als non-conform moeten worden beschouwd.

Hoewel de kwaliteit van maaltijden in zekere mate een objectief element kan bevatten, volstaan de verklaringen van eiseres dat het eten "echt niet lekker" was, één weinig sprekende foto en twee aangehaalde recensies op de website van verweerster niet om een objectief kwaliteitsgebrek vast te stellen. Het enkele feit dat het hotel over een vijfsterrenclassificatie beschikt, laat bovendien niet toe hieruit concrete verwachtingen af te leiden omtrent de kwaliteit van individuele maaltijden, temeer nu dergelijke kwalificaties regionaal worden bepaald.

Voor zover eiseres aanvoert dat de drukte de consumptie van de maaltijden onmogelijk maakte, is dit evenmin bewezen. De voorgelegde foto's tonen hoogstens een wachtrij aan het buffet. Verweerster erkent dat er sprake was van drukte, maar wijst er terecht op dat een hoge bezettingsgraad tijdens de zomervakantie gebruikelijk is in dergelijke hotels. Dat eiseres er vanaf 2 september 2025 vrijwillig voor koos geen lunch of diner meer te nuttigen, terwijl deze wel beschikbaar waren, kan niet worden aangemerkt als een niet-geleverde prestatie.

10.

Overeenkomstig de artikelen 43 en 44 van de Reiswet is de organisator gehouden om een reiziger die in moeilijkheden verkeert, zonder onnodige vertraging passende bijstand te verlenen.

Eiseres stelt dat verweerster hierin tekortgeschoten is, nadat zij vanaf het begin van haar verblijf haar klachten kenbaar had gemaakt bij de hotelier en via de applicatie van verweerster. Zij voert aan dat zij, omdat zij de lunch- en dineropties niet kon of wenste te nuttigen, heeft verzocht om een wijziging van de geboekte formule naar een formule met minder inbegrepen prestaties ("B&B"). Uit de stukken evenwel dat het hotel in theorie de wijziging naar een B&B-formule wilde doorvoeren, maar dat verweerster haar contractuele afspraken met het hotel dit niet toelieten. Hoewel bepalingen uit een contract niet tegenstelbaar zijn aan een derde, zijn ze bindend voor zowel de hotelier als verweerster. Als dusdanig kan de reiziger haar verzoek niet leiden tot een situatie waar verweerster tot contractbreuk genoopt wordt, *a fortiori* wanneer de non-conformiteit niet bewezen is. Als dusdanig was verweerster niet gehouden om een dergelijke formulewijziging door te voeren.

Voor zover eiseres aanvoert dat sprake zou zijn van een gebrekkig herstel van een beweerde non-conformiteit, kan dit standpunt niet worden gevolgd. Zelfs indien een non-conformiteit zou worden aangenomen, kan niet worden geoordeeld dat sprake is van een gebrek aan herstel louter omdat geen wijziging werd toegestaan naar een formule met objectief geringere inhoud. Dit geldt des te meer nu verweerster een terugbetaling aanbiedt van het prijsverschil tussen volpension en halfpension voor de resterende dagen, en een aanpassing naar een de gewenste formule ter plaatse niet mogelijk was.

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 eiseres ontvankelijk maar ongegrond.

Beperkt het aan eiseres verschuldigde bedrag tot 271,00 EUR, zijnde het reeds aangeboden bedrag.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen, te Brussel, op 20 januari 2026.