

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 4 november 2025

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 13 februari 1969 en Mevrouw B, Belg, geboren op 14 januari 1970, samenwonende te XXX, XXX

En

Mevrouw C, Belg, geboren op 23 juli 1970, wonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C

Tegen:

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

Eerste verweerder, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

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

Tweede verweerder, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

Mevrouw D in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw H in haar 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 I, 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 16 september 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 16 september 2025 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 4 november 2025 ;

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

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 4 november 2025 ;

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

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. 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 6 januari 2024 boekten eisers bij eerste verweerster de begeleide rondreis "*Ervaar de wondermooie schoonheid van Namibië*" die zou doorgaan van 2 tot 16 oktober 2024 voor een bedrag van 12.087 euro en waarvan zij het reiscontract hebben ontvangen op 17 januari 2024.

Deze boeking omvatte de vluchten heen en terug van Brussel naar Windhoek via Addis Abeba (Ethiopië) in economy class, een begeleide rondreis per touringcar, alle vermelde uitstappen en inkomgelden, een Nederlandstalige gids ter plaatse, verblijf in diverse hotels en lodges in half pension, en een uitgebreid informatiepakket. De reis werd uitgevoerd door tweede verweerster.

3.

Op 23 oktober 2024 sturen eisers een brief aan eerste verweerster waarin zij zich formeel beklagen over enkele aspecten van de reis en vragen tot een passende compensatieregeling te komen, nl.

- Infrastructuur en aanwezige voorzieningen in het hotel zijn onvoldoende voor het huisvesten van grote groepen;
- Voedselveiligheid en voedselkwaliteit waren niet in orde;
- Lastminute hotelwijzigingen

Eisers klagen over het verblijf in de Okutala Etosha Lodge, waar zij beneden een verblijf toegewezen kregen, terwijl de rest van de groep boven op de berg verbleef. Hierdoor moesten zij zich te voet verplaatsen in tegenstelling tot de anderen die met een golfwagentje naar hun kamers werden gebracht. Wanneer zij vroegen om vergezeld te worden tot aan hun kamer, de gids had de groep er immers op gewezen behoedzaam te zijn voor slangen, schorpioenen, etc, werd hier geen gehoor aan gegeven. In de slaapkamer van één van drie eisende partijen, met name mevr. C, was geen ventilator noch airco aanwezig, noch beschikte die slaapkamer over een klamboe. De hoofdslaapkamer beschikte echter wel over airco.

Eisers klagen ook over de ondermaatse kwaliteit van de maaltijden en het gebrek aan hygiëne in dit hotel. Verschillende leden van de groep, waaronder Mevrouw B, hebben maag- en darmklachten opgelopen waardoor ze niet optimaal konden genieten van het bezoek aan het nationaal park van Etosha. Bij deze gamedrive werden de lunchpakketten die meegegeven waren ook niet gekoeld bewaard. Eisers weigerden deze maar konden ter plaatse evenmin een ontbijt noch een lunch kopen of nuttigen.

In het Timbala Nature Reserve verbleven eisers niet in de in het reisprogramma vermelde Timbala Safari Lodge maar in het Timbala Safari Camp, wat door eisers als een minderwaardige faciliteit werd aanzien. De infrastructuur en de maaltijden werden als zeer primitief, uitermate rudimentair ervaren, niet voorzien op grote groepen en konden in geen enkel opzicht vergeleken worden met de geschetste uitrusting van de Safari Lodge.

De tenten lagen ver van het zwembad en het restaurant verwijderd, het zwembad was heel klein en voor de groep van 15 personen waren maar 5 houten ligstoelen, waarvan slechts 4 met kussen beschikbaar. Andere ontspanningsmogelijkheden waren niet beschikbaar. Bovendien werd het verboden alleen te gaan wandelen omdat er wilde en gevaarlijke dieren rondliepen in de omgeving.

De eerste avond was het niet mogelijk om te douchen omdat olifanten de waterleiding hadden geraakt waardoor er een verminderde waterdruk was.

Voor hun vertrek hadden reizigers contact opgenomen met RB omtrent de mogelijkheid van een triple kamer, waarbij een volwaardig en degelijk derde bed werd voorzien voor de derde persoon. Dit bleek op twee lodges na overal mogelijk. In het Timbala Safari Camp was dit niet het geval, waardoor C op een harde matras op de grond moest slapen.

Op 14 maart 2025 ontvangen eisers van eerste verweerster ter compensatie een waardebon van 60 euro per persoon. Ze bevestigen hun waardering hiervoor.

4.

Op 7 juli 2025 nemen eisers opnieuw contact op met eerste verweerster. Ze vernamen dat andere deelnemers van de reis via een arbitrageprocedure een hogere compensatie kregen. Eisers vragen ook om een hogere compensatie, zo niet zullen zij hun zaak aanhangig maken bij de Geschillencommissie Reizen.

Eerste verweerster laat weten dat zij geen verdere compensatie zal voorzien, waarna eisers een arbitrageprocedure opstarten.

2. DE RECHTSPLEGING: BEVOEGDHEID

Het Arbitraal College stelt na onderzoek vast dat het bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak. Partijen hebben de bevoegdheid van het college ook aanvaard.

3. DE VORDERINGEN

Op het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 1.456,50 euro opzichtsens beide verweerders, die zij gedetailleerd en per post begroten.

4. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eerste verweester in onderhavige zaak ten aanzien van eiser is opgetreden als doorverkoper, tweede verweester 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.

5. 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

a) **Vordering opzichtens RB**

Het arbitraal College stelt vast dat eisers hun vordering opzichtens beide verweerders stellen.

Op basis van de overgemaakte stukken blijkt dat RB op 14 maart 2025 (cfr. stuk 14 bundel eisers) een compensatie van 60 euro per persoon heeft aangeboden in de vorm van driemaal een waardebon als blijk van goodwill en voor de fouten in de reisdocumentatie wat betreft Timbila Camp.

Eisers hebben het aanbod van RB tot vergoeding aanvaard zodat tussen hen een overeenkomst en regeling is tot stand gekomen en opzichtens RB geen vordering meer kan worden gesteld. De vordering is niet toelaatbaar.

b) **Vordering opzichtens RO**

De vordering opzichtens RO is toelaatbaar nu enerzijds met hen geen overeenkomst werd getroffen tot vergoeding en anderzijds de ontvankelijkheid door RO ook niet wordt betwist.

Met betrekking tot de door eisers geformuleerde klachten stelt het arbitraal college vast dat er enerzijds omtrent de onveilige ligging van de Okutala Etosha Lodge, tweede verweerster niet weerlegt dat er voldoende begeleiding was zodat eisers op een comfortabele manier de lodge konden bereiken.

Daarenboven hadden eisers in deze lodge een triple kamer waarbij het derde bed in een aparte kamer stond (cfr. stuk 28 van hun bundel). In deze kamer beklagen eisers zich over het gebrek aan airco of een ventilator alsook de afwezigheid van een Klamboe tegen het ongedierte, hetgeen door tweede verweerster niet werd betwist. Naar het oordeel van het arbitraal college, kan voor deze ongemakken de door eisers gevorderde vergoeding van **69 euro** kan worden toegekend.

Tweede verweerster heeft wel de ondermaatse kwaliteit van het eten erkend en hiervoor 60 euro per persoon aangeboden. Het arbitraal college acht de klacht bewezen zodat hiervoor de door eisers gevorderde vergoeding **van 103,50 euro** (zijnde 30 % van de kamerprijs van 345 €) kan worden toegekend.

Eisers zijn van oordeel dat zij werden misleid doordat in het reisprogramma dat hen op 20 september 2024 per mail werd bezorgd, was aangekondigd dat er in de Timbila Safari Lodge een luxueus ressort met " tentsuites", een wellnesscentrum " en een fitnessruimte" zou worden geslapen.

Op 9 oktober dienden ze van de gids te vernemen dat er een wijziging rond de accommodatie had plaats gevonden waarbij er in het primitievere Timbila Safari Camp diende te worden geslapen, waarbij uit de prijsvergelijking is gebleken dat dit geen evenwaardig alternatief was .

Tweede verweerster erkent dat per ongeluk bij de reisdocumenten die voor afreis werden opgestuurd Timbila Lodge was vermeld. Deze reisdocumenten worden automatisch aangemaakt en zijn niet contractueel. Tijdens de presentatie – waarop eisers niet aanwezig waren – en op de website werd wel degelijk Timbila Camp vermeld.

Het arbitraal college stelt vast dat dit niet zo werd vermeld op de bestelbon en dat de reisbeschrijving met vermelding van de " Timbila lodge" i.p.v. het "Timbila Camp (stuk I)" werd uitgegeven op 6 augustus,

hetzij bijna 2 maanden voor vertrek op 16 oktober, wat voldoende tijd liet voor rechtzetting. Hiervoor kan de door eisers gevorderde prijsvermindering van **847,50 euro** worden toegekend.

Alle andere geformuleerde klachten acht het arbitraal college bij gebreke aan overtuigende bewijsstukken, niet bewezen.

Derhalve wordt tweede verweerster veroordeeld tot betaling aan eisers van het bedrag van **1.020 euro**.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Gewezen bij verstek opzichts verweerders;

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

Verklaart de vordering van eisers opzichts RB niet ontvankelijk;

Verklaart de vordering van eisers opzichts RO ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt tweede verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van **1.020 euro** ;

Aldus uitgesproken bij unanimité te Brussel, op 4 november 2025