

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 13 OKTOBER 2025

Inzake:

De Heer **A**, Belg, geboren op 27 februari 1992, Mevrouw **B**, Belg, geboren op 17 september 1993, handelend voor hun minderjarige kinderen de Heer **C**, Belg, geboren op 21 februari 2022 en juffrouw **D**, Belg, geboren op 6 februari 2024, samen gedomicilieerd te XXX, XXX

Eisers, 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 0457.396.471

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw E, Customer Service Specialist Quality After Sales;

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 4 augustus 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 11 augustus 2025 om te verschijnen op de zitting van 13 oktober 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 13 oktober 2025;

Hebben ondergetekenden:

Meester F in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

De Heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw H, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer I in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw J 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 K 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 15 juli 2025 boeken eisers via hun reiskantoor een verblijf op camping La Sirène, 5* te Argèles-sur-Mer voor de periode van 19 tot 26 juli 2025.

De geboekte accommodatie betreft een caravan type Sirène 2 Confort, geschikt voor maximaal 4 personen, met douche, terras, kitchenette en airconditioning.

De totale prijs bedraagt 2.079 euro.

3.

Bij aankomst blijkt het verblijf aanzienlijk af te wijken van de presentatie op de website. Het terras is een triestig plekje, waardoor het open ruimtelijk gevoel ontbreekt en het onmogelijk was ontspannen te vertoeven. Bovendien is er een constante warme luchtstroom van de buitenunit van de airco van de burens die zich aan de andere kant van de haag, op ongeveer 1.5 meter van de caravan van eisers bevindt.

Eisers nemen onmiddellijk op met hun reiskantoor waar hij doorverwezen werd naar het noodnummer en gevraagd werd het probleem aan te kaarten aan de receptie van de camping. Die laat echter weten dat het probleem opgenomen moet worden met verweerster.

Via het noodnummer van verweerster kon eventueel een herboeking georganiseerd worden, maar dit zou standaard 24 tot 48 uur duren. Aangezien dat team op zondag niet werkt zou het dus zeker langer dan 48 uur duren alvorens een oplossing uit de bus kwam. Tijdens dit gesprek hebben eisers aangegeven dat ze de camping zouden verlaten als er niet snel een oplossing werd geboden. Volgens de medewerker van verweerster zou dit neerkomen op contractbreuk.

4.

Eisers verlaten de camping en zijn geenszins akkoord dat zij hierdoor contractbreuk plegen. Zij stellen dat verweerster contractbreuk pleegde op grond van oneerlijke handelspraktijken en misleidende informatie.

5.

Na hun terugkeer nemen eisers contact op met de Geschillencommissie Reizen en starten een arbitrageprocedure op.

B. DE VORDERINGEN

7.

Met het vragenformulier d.d. 1 augustus 2025 vorderen eisers de terugbetaling ten belope van 2.079 euro van de geboekte accommodatie aangezien ze niet kregen wat werd voorgesteld en verweerster nagelaten heeft om snel tot een oplossing te komen.

Verweersters vraagt de vordering ontvankelijk doch ongegrond te verklaren.

C. DE RECHTSPLEGING

8.

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

9.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als “doorverkoper” ten aanzien van eisers als “reiziger”.

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

E. BEOORDELING

10.

Krachtens artikel 33 van de wet van 21 november 2017 is de organisator aansprakelijk voor de uitvoering van de pakketreis.

De Commissie stelt vast dat er geen sprake is van een pakketreis, noch verweerster de hoedanigheid heeft van reisorganisator. Er kan aldus geen aansprakelijkheid weerhouden worden op grond van een bepaling uit de wet van 21 november 2017.

11.

Boek VI WER geldt onverminderd de bijzondere regels die in bepaalde sectoren (zoals de reissector) zijn vastgelegd (art. VI.1, §1 WER). Na onderzoek van de zaak weerhoudt de commissie ook geen schending van de informatieverplichting door verweerster. De reissom terugvragen nadat eiser op zaterdag 19 juli is toegekomen en op zondag 20 juli 2025 heeft laten weten dat men “gisterenavond” is vertrokken, strookt niet met de uitvoering te goeder trouw van een (reis)overeenkomst. Er diende op een gepaste manier de mogelijkheid gelaten worden om naar een oplossing te zoeken, hetgeen door de houding van eisende partij onmogelijk gemaakt werd.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweersters ontvankelijk doch ongegrond.

Aldus uitgesproken, met unanimititeit te BRUSSEL op 13 oktober 2025.