

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

ZITTING VAN 8 september 2025

Inzake:

De heer **A**, Belg, geboren op 15 januari 1974, gedomicilieerd te XXX, XXX

Eiser, ter zitting in persoon aanwezig

Tegen:

De **BV 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 Mevrouw B (Supervisor Belgium) en Mevrouw C (COO Adventure Specialists)

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 15 juli 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 17 juli 2025 om te verschijnen op de zitting van 8 september 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 8 september 2025;

Hebben ondergetekenden:

- Meester D in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College
- De Heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers
- Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers
- De Heer G in zijn 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, 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 I in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt hierna 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 10 maart 2025 boekte eiser bij verweerster een rondreis met bestemming Indonesië, Java, Bali en Gili voor één persoon voor de periode van 1 mei 2025 tot 22 mei 2025.

De boeking omvatte de vluchten heen en terug, de rondreis en het verblijf in diverse hotels volgens reisprogramma in een éénpersoonskamer, formule kamer met ontbijt. De totale prijs van deze reis bedroeg 2900,50 euro.

3.

Op 18 mei 2025 stuurt eiser een uitgebreide mail naar verweerster om zijn teleurstelling te uiten over de ondermaatse kwaliteit van de hotels en de onprofessionele organisatie van de groepsreis.

Zo voldeden meerdere hotels absoluut niet aan de minimeisen qua hygiëne en veiligheid. In sommige hotels waren kamers niet goed schoongemaakt en was het bedlinnen niet fris. In verschillende gevallen waren de kamers en gemeenschappelijke ruimtes verontreinigd en in verwaarloosde staat. Er stond schimmel op de muren, de vloeren waren vettig, tegels waren gebroken en onveilige of ontbrekende elektriciteitsinstallaties maakten het verblijf onaanvaardbaar.

Op één plaats was het buffet ontoereikend voor de groep en werden hygiënische regels m.b.t. voedsel niet gerespecteerd.

Het eerste hotel in Jakarta kampte met elektriciteitsproblemen. De groep werd in het naburig hotel ondergebracht waar eiser een kamer kreeg die onder water stond en waarvan de sleutel niet werkte. Hierop volgde een rit naar een derde hotel met een medewerker die de weg niet kende.

Het laatste hotel was volledig in renovatie. De kamers waren niet klaar, vuil en bevatten niet het nodige meubilair of sanitair, de telefoon was niet aangesloten, stopcontacten, nachtkastjes en lampen ontbraken. Het zwembad was afgedekt wegens de werkzaamheden.

De lokale organisatie werd als ronduit onprofessioneel ervaren. De planning was gebrekkig en de gids sprak slechts gebrekkig Nederlands wat het verkrijgen van correcte informatie ernstig bemoeilijkte. De tweede treinrit werd in tegenstrijd met de ontvangen reisbeschrijving vervangen door een saaie en lange busrit waardoor een halve dag verloren ging.

Eiser vordert gezien het voorgaande een compensatie van minstens 1/3 van de betaalde reissom voor alle ervaren ongemakken.

Deze mail kwam bij verweerster echter in de SPAM-folder terecht, waardoor eiser pas op 20 mei 2025 een ontvangstbevestiging ontving. Verweerster belooft de zaak te onderzoeken en een antwoord aan de volledige groep te bezorgen.

Op 4 juni 2025 stuurt verweerster een uitgebreid antwoord aan de groep, waarin zij een aantal problemen erkent en een compensatie aanbiedt ten belope van 275,00 euro. Meer bepaald biedt zij voor het hotel op Gili dat niet aan de verwachtingen voldeed 200,00 euro, voor de treinrit 25,00 euro en voor de problemen met het hotel in Jakarta 50,00 euro.

Naar aanleiding van goede, geargumenteerde gesprekken met medereizigers van eiser werd de compensatie op 23 juni 2025 herzien naar 431,60 euro. Dit voorstel wordt door eiser niet aanvaard.

Op dat ogenblik had hij immers contact opgenomen met de Geschillencommissie Reizen en een verzoek tot het opstarten van een verzoeningsprocedure ingediend. Gezien het hoger voorstel tot compensatie wordt deze procedure door verweerster niet aanvaard.

4.

Op 15 juli 2025 dient eiser een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen.

B. DE VORDERINGEN

5.

Met het vragenformulier vordert eiser een vergoeding t.b.v. 960,00 euro dewelke hij als volgt motiveert:

“Ik wens een schadevergoeding van 1/3 van de totale reissom, verwijzend naar het tijdsdeel van de reis dat voor mij totaal verloren is gegaan door gebreken en niet nagekomen afspraken zoals verduidelijkt in de bijlage.”

In haar conclusies vraagt verweerster de aangeboden compensatie t.b.v. 431,60 euro als voldoende te beschouwen.

C. DE RECHTSPLEGING

6.

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

7.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster 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 staat niet ter discussie.

E. BEOORDELING

8.

Op basis van het klachtenformulier vordert eiser een compensatie ingevolge diverse non-conformiteiten die zich tijdens de rondreis zouden hebben gemanifesteerd ;

- *Het niet nakomen van geplande afspraken m.b.t. uitstappen*
- *De ondermaatse kwaliteit van de hotels*
- *De afwezigheid van de lokale gids en negatie van individueel gemelde klachten*
- *Het schrappen van de helft van een uitstap*
- *Verminderd reisgenot door alle gestelde problemen*

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 rust op de organisator een resultaatsverbintenis, 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.

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.

Artikel 49 van de Reiswet voorziet dat de reiziger ook recht heeft 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.

Het Arbitraal College stelt op basis van de stukken en de gegeven toelichting van partijen ter zitting vast dat het bestaan van de door eisers beschreven non-conformiteiten niet ernstig kan worden betwist. Het Arbitraal College acht deze non-conformiteiten dan ook afdoende bewezen.

11.

Tevens blijkt dat eiser ook de instructies van verweerster zoals medegedeeld in de vertrekbrief heeft opgevolgd.

Immers, staat daarin het volgende te lezen:

“Een vraag of klacht tijdens de reis?

(..)

Meld dit dan zo spoedig mogelijk bij je reisbegeleider. In veel gevallen kan deze een ander namelijk ter plaatse voor je oplossen.

Mocht dit niet het geval zijn leg dit dan in een kort schriftelijk verslag vast. Neem in geval van eventuele ernstige klachten of onregelmatigheden zo snel mogelijk contact met ons op. Wacht hiermee dus niet totdat je weer thuis bent.”

Op basis van de stukken en de gegeven mondelinge toelichting ter zitting door partijen blijkt dat eiser diens ongenoegen in eerste instantie heeft geuit aan de reisbegeleider. Deze heeft de gemelde problematiek echter niet verholpen, noch gecommuniceerd aan verweerster met oog op passende aanpak of remediëring.

12.

Hierop heeft eiser vervolgens op 18 mei 2025 (net als enkele andere reizigers in de betrokken groep) een rechtstreekse zending middels e-mailbericht gericht opzichtens verweerster met melding van de diverse non-conformiteiten en bijhorend fotomateriaal. Eiser beklaagt zich in deze e-mail ook over het nalatig gedrag en professionele tekortkomingen in hoofde van het lokaal reisagentschap en de reisbegeleider.

Gezien eiser hierop geen reactie ontvangt, stuurt deze op 27 mei 2025 een herinnering aan verweerster waarbij middels PowerPoint met tekst, foto en video de diverse non-conformiteiten die zich tijdens de reis hebben gesteld nogmaals uitgebreid worden toegelicht en onderbouwd. Eiser beklemtoont daarbij dat deze problemen (*gebrekkige reisbegeleiding; ondermaatse hotelverblijven; afwijkingen van het reisprogramma*) hebben bijgedragen tot een ernstig verminderd reisgenot.

Daar verweerster aangeeft de e-mail van eiser niet onmiddellijk te hebben gelezen (gezien deze in de spambox zou zijn terechtgekomen) heeft zij op 28 mei 2025 aan eiser gecommuniceerd dat de overgemaakte klachten van de diverse reizigers ernstig zouden worden onderzocht en dat er zo snel mogelijk naar de volledige groep standpunt zou worden ingenomen. Immers was de reis op dat moment reeds afgelopen zodat er ter plaatse door verweerster op dat moment niet meer kon worden ingegrepen.

13.

Op basis van de stukken blijkt dat verweerster hierop de aangekaarte problemen niet betwist en vervolgens is overgegaan tot het formuleren van diverse compensatievoorstellen opzichtens diverse reizigers. Uit de communicatie die voorligt tussen eiser en verweerster blijkt dat zij het echter niet eens raken over de waardering van de schadeloosstelling.

Gezien het *in casu* gaat over (bewezen) non-conformiteiten, heeft eiser conform artikel 49 van de Reiswet recht op een passende schadevergoeding voor alle bewezen opgelopen schade die in rechtstreeks oorzakelijk verband staat met de non-conformiteit.

Overeenkomstig artikel 8.4 BW en artikel 870 Ger. W. komt het in eerste instantie aan eiser toe om in dit verband niet enkel het bewijs te leveren van de gegrondheid van diens klacht doch alsook van de door hem geleden schade.

Het Arbitraal College is van oordeel dat op basis van de aangebrachte stukken en de gegeven toelichting door partijen de aangehaalde non-conformiteiten bewezen voorkomen en het hieruit voortspruitend verminderd reisgenot afdoende vaststaat. Eiser maakt aldus aanspraak op vergoeding op basis van artikel 48 en 49 van de Reiswet.

Daar waar eiser de aangehaalde tekortkomingen en de hieruit voortspruitende geleden schade begroot op 1/3 van de totale reissom wenst het Arbitraal College te wijzen op het gegeven dat in de totale reissom ook de vluchtprijs vervat zit. Het Arbitraal College waardeert derhalve de compensatie waarop eiser gerechtigd is omwille van de bewezen non-conformiteiten en de daaruit voortgevloede schade *ex aequo et bono* op 700,00 EUR.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiser tegen verweerster,

Verklaart de vordering van eiser ten aanzien van verweerster ontvankelijk en in de volgende mate gegrond:

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van het bedrag van 700,00 €, wijst het meer gevorderde af.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te BRUSSEL, op 8 september 2025.