

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 3 februari 2026

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 25 december 1967, gedomicilieerd te XXX, XXX

De Heer B, Belg, geboren op 28 december 1993, gedomicilieerd te XXX, XXX, handelend zowel voor zichzelf als voor zijn minderjarige kinderen **C**, geboren op 14 augustus 2014 en **D** geboren op 15 januari 2023 ;

Mevrouw E, Frans, geboren op 13 april 2000, gedomicilieerd te XXX, XXX (Frankrijk)

Eisers, niet aanwezig ter zitting

Tegen:

RO, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX (Suisse), XXX

Verweerster, niet aanwezig ter zitting

Hebben ondergetekenden:

Meester F, in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw G, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer H, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

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

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

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

bijgestaan door mevrouw K, handelend 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 27 november 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 27 november 2025 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 3 februari 2026 ;

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

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 3 februari 2026 ;

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

A. Wat de grond van de zaak betreft

1. De pertinente 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 26 augustus 2025 boekten eisers bij verweerster een reis naar Egypte (El Gouna) voor vier personen (twee volwassenen en twee kinderen) die zou doorgaan van 24 april 2026 tot 1 mei 2026.

Deze boeking omvatte de vluchten heen en terug van Düsseldorf naar Hurghada en het verblijf in twee tweepersoonskamers deluxe in hotel Sultan Bey, 4*, onder regime *all-inclusive*.

Het totale bedrag van deze boeking bedraagt 4.383,52 euro, het onmiddellijk te betalen voorschot bedraagt 2.794,96 euro.

3.

Eisers laten verweerster onmiddellijk weten dat ze de boeking kosteloos wensen te annuleren wegens dit hoge voorschot. Verweerster laat echter weten dat dit niet mogelijk is omdat de door eisers gekozen reis niet aan de voorwaarden voldoet. De vluchten die in de pakketreis vervat zitten, zijn immers niet flexibel.

Verweerster biedt meerdere opties aan om eisers ter wille te zijn zoals de premium omruilgarantie of gespreide betaling via Klarna. Verweerster bevestigt dat, aangezien eisers via de Nederlandse website boekten, ze hiervoor in aanmerking komen onder voorbehoud van goedkeuring van het dossier, maar dat maximaal 12 dagen uitstel van betaling gegeven kan worden.

Eisers bevestigen dat zij de boeking wensen te behouden en stellen een afbetalingsplan per kredietkaart voor. Op deze manier zou het volledige voorschot voor het einde van het jaar betaald zijn. Over dit afwijkend afbetalingsplan moet de administratie echter beslissen.

Op 2 september 2025 laten eisers weten dat zij via de Nederlandse site boekten omdat die meer betalingsfaciliteiten biedt dan de Belgische site. Het overzetten van het contract naar België weigeren zij dan ook.

In diezelfde mail stellen zij opnieuw een voorstel tot afbetaling voor, nl.

- Op 15 september 2025: 931,65 euro
- Op 30 oktober 2025: 931,65 euro
- Op 30 november 2025: 931,66 euro

Desondanks wordt de boeking omgezet naar de Belgische afdeling.

Op 5 september 2025 krijgen eisers de bevestiging dat de boeking terug onder RO Nederland werd geplaatst en wordt de uitzonderlijke regeling tot betaling van de boeking bevestigd.

Eisers zullen volgende vervaldata in acht nemen:

- 15 september 2025: 931,65 euro
- 30 oktober 2025: 931,65 euro
- 30 november 2025: 931,66 euro
- 27 februari 2026: 1.588,56 euro

4.

Op 6 oktober 2025 wordt een vijfde reiziger aan de boeking toegevoegd. Het nieuwe totale factuurbedrag voor de boeking komt hierdoor op 5.533,51 euro, het voorschot voor deze boeking bedraagt 1.863,31 euro.

De reisbevestiging/ factuur van deze boeking vermeldt duidelijk dat eisers op dat ogenblik een voorschot van 931,65 euro betaalden.

5.

Omdat de betalingstermijn van 30 oktober 2025 niet gerespecteerd werd, ontvangen eisers op 31 oktober 2025 een ultieme betalingsherinnering. Zij beschikken nog tot 1 november 2025, 12u00 om de betaling te voldoen maar deze termijn wordt echter niet nageleefd. De boeking wordt op 3 november 2025 geannuleerd, de bijhorende annulatiekosten bedragen 3.533,65 euro.

Op 3 november 2025 vragen eisers dat hun reservering niet geannuleerd zou worden en vragen zij extra tijd om aan hun betalingsverplichting te voldoen. De moeder van Mevrouw A is recentelijk overleden waardoor zij haar mails niet opvolgde omdat zij bezig was met het leeghalen van de woning en daarenboven geconfronteerd werd met onvoorziene kosten.

Verweerster kan echter geen uitstel van betaling meer toekennen. De reis werd onherroepelijk op 3 november 2025 om 12u00 automatisch geannuleerd met kosten.

Eisers vragen om deze beslissing te herzien. Op 5 november 2025 sturen ze een mail aan verweerster waarin zij verzoeken om

1. Een duidelijke opsplitsing van de toegepaste annuleringskosten (vluchten, accommodatie, administratie)
2. Een redelijke herziening van één van de volgende mogelijkheden:
 - a. Heractivering van de reservering met behoud van het betalingsplan tot eind november, of
 - b. Herboeking onder gelijkwaardige voorwaarden met verrekening van reeds betaalde bedragen, of
 - c. Gedeeltelijke vermindering of omzetting van de landgebonden kosten in een voucher die gedurende 12 tot 24 maanden geldig blijft.

Verweerster laat weten dat noch de heractivatie van de boeking noch kosteloos annuleren mogelijk zijn, maar zij heeft de annulatiekosten kunnen beperken tot 2.140,05 euro.

Van deze annulatiekost, die overeenstemde met de kost voor de vluchten, wordt later de luchthaven Tax afgetrokken waardoor de totale annulatiekost uiteindelijk beperkt wordt tot 1.660,29 euro.

Eisers aanvaarden dit echter niet en richten zich tot de Geschillencommissie Reizen waar zij een verzoek tot het opstarten van een arbitrageprocedure indienen.

2. Voorwerp van de vordering van eisers en het standpunt van verweerster

6.

In het geding-inleidend vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 1.750,25 euro.

Dit bedrag is als volgt samengesteld:

- 931,65 euro, het reeds betaalde voorschot
- 728,64 euro, het gevorderde saldo
- 90,00 euro, de arbitragekost

Verweerster vraagt het Arbitraal college dat eisers het openstaande bedrag van € 1.660,29 verschuldigd blijven en dat dit bedrag dient te worden voldaan. Bovendien acht verweerster het redelijk dat de Geschillencommissie eisers verplicht tot betaling van rente over dit bedrag, dit aangezien eisers het bedrag reeds geruime tijd geleden hadden moeten voldoen.

3. Toepassing van de Reiswet

7.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eisers is opgetreden 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), en een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

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

B. BEOORDELING

8.

Het Arbitraal College stelt vast dat eisers de contractueel overeengekomen betalingstermijnen niet hebben nageleefd. Deze termijnen waren bovendien reeds uitzonderlijk en uit louter tegemoetkoming door verweerster toegestaan.

Op dit punt kan verweerster dan ook geen enkel verwijt worden gemaakt.

Verweerster heeft zich gedurende het gehele dossier soepel en klantgericht opgesteld en daadwerkelijk meegezocht naar werkbare oplossingen.

Eisers hebben herhaaldelijk kansen gekregen om hun betalingsverplichtingen te regulariseren.

Ondanks het feit dat eisers reeds in september 2025 melding maakten van financiële moeilijkheden, kozen zij ervoor de reis toch te behouden en voegden zij zelfs een bijkomende reiziger toe, hetgeen tot een verhoging van de totale reissom heeft geleid.

Uit het dossier blijkt dat verweerster begrip heeft getoond voor de moeilijke omstandigheden van eerste eiseres, waaronder zowel de aangehaalde financiële problemen als het overlijden van haar moeder half september 2025. In september 2025 werd een duidelijk afbetalingsplan overeengekomen dat door eisers uitdrukkelijk aanvaard werd zodat dit strikt diende te worden nageleefd.

Voorts blijkt uit de voorliggende stukken dat verweerster inspanningen heeft geleverd om de annulatiekosten zoveel mogelijk te beperken.

Daarbij komt dat eerste eiseres bovendien gedeeltelijk werd vergoed via haar jaarlijkse annulatieverzekering bij VMIJ, ten belope van € 418,80.

9.

Gelet op bovengenoemde elementen is het Arbitraal College van oordeel dat er geen grond bestaat om de vorderingen van eisers in te willigen.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

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

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

Veroordeelt eiseres A tot betaling aan RO van de annulatiekosten ten belope van 1.660,29 euro, met aftrek van het reeds betaalde bedrag van 931,65 euro.

Aldus uitgesproken unanimititeit te Brussel, op 3 februari 2026.