

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 3 februari 2026

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 12 februari 1982, en mevrouw B, Belg, geboren op 10 mei 1986, samen gedomicilieerd te XXX, XXX

De Heer C, Belg, geboren op 14 juni 1953, en Mevrouw D, Belg, geboren op 25 februari 1953, samen gedomicilieerd te XXX, XXX

Eisers, niet aanwezig ter zitting

Tegen:

RO GmbH, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 0627.969.387, met maatschappelijke zetel te XXX (Suisse), XXX

Verweerster, niet aanwezig ter zitting

Hebben ondergetekenden:

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

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

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

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

De heer I, 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 J 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 3 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 6 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 4 september 2025 boekten eisers bij verweerster een reis naar Sissie (Griekenland) voor vier personen die zou doorgaan van 23 september 2025 tot 30 september 2025.

Deze boeking omvatte de vluchten heen en terug van Brussel naar Heraklion en het verblijf in twee tweepersoonskamers in hotel Vasia Resort & Spa 4*, onder regime *all-inclusive*.

Het totale bedrag van deze boeking bedroeg 2.106,12 euro.

3.

Bij ontvangst van de vouchers op 17 september 2025 worden eisers geconfronteerd met een bijkomende kost van 240 euro, nl. 15 euro per kamer per nacht voor de verplichte Climate Resilience Taks.

Eisers nemen contact op met verweerster en betwisten de geldigheid van deze taks. Zij verwijten verweerster onvoldoende en misleidende informatie omdat deze kost huns inziens niet duidelijk werd gecommuniceerd voor en tijdens de boeking en niet op het reiscontract/factuur wordt vermeld. Zij verzoeken verweerster deze taks voor haar rekening te nemen, of duidelijk aan te tonen waar en in welke stap van de boekingsflow deze taks zichtbaar en herkenbaar was voor de consument.

Verweerster bevestigt dat deze taks wel degelijk vermeld wordt op de website onder de faciliteitenbeschrijving van de accommodatie bij de sectie 'bijkomende verplichte kosten' en weigert deze kwijt te schelden of over te nemen.

Eisers aanvaarden dit echter niet en richten zich tot de Geschillencommissie Reizen waar zij een verzoek tot het opstarten van een verzoeningsprocedure indienen. Deze wordt echter geweigerd, waarop eisers een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure indienen.

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

4.

In het geding-inleidend vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 240 euro.

Verweerster vraagt het arbitraal college de eis ongegrond te verklaren.

3. Toepassing van de Reiswet

5.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiser 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

6.

Eiser voert aan dat een bepaalde belasting, met name de Climate Resilience Tax, niet vooraf aan hem zou zijn meegedeeld en dat verweerster aldus haar wettelijke informatieverplichting niet zou zijn nagekomen.

Verweerster verstrekt in haar antwoord aan het Arbitraal College een duidelijk en gedetailleerd overzicht van alle stappen die deel uitmaken van het boekingsproces, alsook van de informatie die op elk van deze stappen aan de reiziger wordt meegedeeld.

Eiser stelt evenwel dat deze informatie in de mobiele applicatie niet zichtbaar zou zijn.

Tijdens de zitting heeft het Arbitraal College zelf een test uitgevoerd door op een mobiele applicatie een simulatie van een boekingsproces door te voeren. Uit deze verificatie is gebleken dat de betrokken informatie wél toegankelijk en duidelijk consulteerbaar is.

7.

Gelet op deze elementen is het Arbitraal College van oordeel dat verweerster haar informatieverplichting correct en volledig is nagekomen.

Bijgevolg bestaat er geen grond om in te gaan op de vordering van eiser tot toekenning van een vergoeding van 240,00 EUR.

* * *

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 en wijst de vordering van eisers af.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te Brussel, op 3 februari 2026.