

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**ZITTING VAN 13 OKTOBER 2025**

**Inzake:**

De heer A, Nederlander, geboren op 6 februari 1993, Mevrouw B, Nederlandse, geboren op 26 november 1994, handelend voor hun minderjarige kinderen de Heer C, Nederlander, geboren op 27 oktober 2022 en Juffrouw D, Nederlandse, geboren op 30 januari 2025, allen 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 000.000.000

*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 19 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 21 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 23 juli 2025 boeken eisers bij verweerster een pakketreis voor 4 personen met bestemming Hurghada (Egypte) voor de periode van 5 tot 12 augustus 2025.

De boeking omvat de heen- en terugvlucht Brussel-Hurghada en het verblijf in een tweepersoonskamer in het Baron Palace Resort Sahl Hasheesh, 5\* in all-in.

De totale prijs van deze reis bedraagt 3.818,50 euro.

3.

Op 7 augustus 2025 nemen eisers contact op met de vertegenwoordiger van verweerster ter plaatse via de App i.v.m. de vestimentaire voorschriften van het hotel waarover zij niet geïnformeerd werden tijdens het boekingsproces.

Vrouwen die een burkini dragen mogen enkel gebruikmaken van het familiebad en het strand. Eisers reizen met twee heel jonge kinderen waarmee ze naar het kinderbad wensden te gaan, maar daar, en in verschillende andere zwembaden, is een burkini niet toegestaan, waardoor zij van ongeveer 80% van de faciliteiten geen gebruik kan maken.

Eisers klagen bovendien aan dat wegwerkzaamheden naast het strand en kinderbad het genot van deze faciliteiten verstoorden en dat het strand deels 'adults only' is.

Verweerster biedt onmiddellijk een compensatie van 115 euro, eisers vragen echter 955 euro (25% van de reissom die zij als volgt onderbouwen :

1. Financieel uitgangspunt : totale reissom € 3.818,50 : gevraagde compensatie = 25% (gebruikelijke bovengrens bij gemis van essentiële faciliteiten)
2. Mate van gemis : 4 van de 5 zwembaden (80%) waren niet toegankelijk voor eiseres, gedurende de volledige reisduur. Zwembad een vormen een kernonderdeel van het aanbod van Baron Palace
3. Juridische basis :
  - a. EU pakketreizenrichtlijn 2015/2302, Artikel 5(1) en (2) – plicht tot vooraf verstrekken van alle essentiële reisinformatie

- b. Belgische omzetting (Boek VI, wetboek Economisch Recht, Artikel VI.83) – recht op prijsverlaging evenredig aan gemis
4. Precedent Gesschillencommissies in de EU kenden bij vergelijkbare of zelfs minder ingrijpende beperkingen compensaties tot 25% toe
5. Consumentenvertrouwen : het niet vooraf vermelden van dit beleid beïnvloedde direct onze keuze voor deze accommodatie.

Verweerster biedt hierop een compensatie van 10% van de reissom, hetzij 380 euro via bankoverschrijving. Dit voorstel wordt door eisers niet aanvaard.

4.

Eisers wenden zich tot de Geschillencommissie Reizen en starten een arbitrageprocedure op.

Op het vragenformulier formuleren zij volgende klachten tegen verweerster :

- bij aankomst onverwacht door de receptie geconfronteerd met burkinibeleid
- deel strand uitsluitend “adults only” en wegwerkzaamheden naast strand en kinderbad

## **B. DE VORDERINGEN**

5.

Met het vragenformulier d.d. 22 juli 2025 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 955 euro, wat overeenkomt met 25% van de totale reissom.

Verweersters vragen de vordering ontvankelijk doch overdreven te verklaren en de aangeboden compensatie t.w.v. 380 euro als voldoende te verklaren.

## **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 “reiziger” 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 heeft tussen partijen geen voorwerp van debat of betwisting uitgemaakt.

## **E. BEOORDELING**

8. Artikel 5 van de Reiscontractenwet verplicht de reisorganisator om de de reiziger informatie te verstrekken over essentiële elementen zoals bestemming, vervoermiddelen, huisvesting, maaltijden, route, formaliteiten, prijs en doelgroep.

De Commissie stelt vast dat het zwembadreglement van het hotel niet behoort tot de kerninformatie die de wetgever voor ogen had bij het opstellen van artikel 5 van de Reiscontractenwet. Dat op 8 augustus 2025 (19u19) door verweerster excuses werden aangeboden dat hierover vooraf geen informatie werd verschaft, doet aan het voorgaande geen afbreuk.

De vraag of badkledij in een zwembad als essentiële informatie geldt, hangt af van de kwalificatie als voornaamste kenmerk van de aangeboden dienst of als wezenlijk punt van het reiscontract. Enkel wanneer het zwembad(gebruik) of daarmee samenhangende voorwaarden als kernprestatie zijn gepresenteerd of contractueel vastgelegd, kan dit het geval zijn. In casu worden geen elementen aangebracht die de Commissie toelaten te oordelen dat het zwembad of de wellness van verweerster afwijkt van wat een gemiddelde reiziger kon verwachten.

9.

De reisorganisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisdiensten, ongeacht of deze door de organisator of andere dienstverleners worden verricht (artikel 33 van de Reiswet). Eisers klagen dat hun genot van het kinderbad en het strand verstoord werden door wegwerkzaamheden. De mate van hinder wordt echter niet verder onderbouwd met bewijsstukken in het dossier. Bovendien heeft de reiziger geen recht op een vergoeding als de non-conformiteit te wijten is aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketovereenkomst begrepen reisdiensten betrokken is, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen (artikel 50 van de Reiswet). Wegwerkzaamheden aan een publieke weg vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de reisorganisator.

\*\*\*

#### 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 en gedeeltelijk gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 380,00 euro aan eisers, wijst het meer gevorderde af als ongegrond;

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