

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**Zitting van 8 september 2025**

**Inzake:**

**Mevrouw A**, Belg, geboren op 12 mei 1986, en **de Heer B**, Belg, geboren op 19 augustus 1981, handelend voor zichzelf en hun minderjarige kinderen, **de Heer C**, Belg, geboren op 19 december 2013, **de Heer D**, Belg, geboren op 15 december 2016 en **de Heer E**, Belg, geboren op 10 oktober 2020, samenwonende te XXX, XXX

*Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw A*

**Tegen:**

**RO BV**, handelend onder de naam XXX, ingeschreven in het Nederlands handelsregister onder het nummer NL00000000 met maatschappelijke zetel te XXX (Nederland), XXX;

*Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw F*

---

**Gelet op**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 30 juni 2025 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd - samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief van 3 juli 2025 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 8 september 2025
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak op de zitting van 8 september 2025 ;
- het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

---

**Hebben ondergetekenden:**

Meester G in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

De Heer H in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw I in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer J in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw K in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

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

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

bijgestaan door mevrouw L 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 21 december 2024 boekten eisers bij verweerster een pakketreis met bestemming Turkije, Antalya voor 5 personen voor de periode van 31 juli tot 10 augustus 2025.

De boeking omvatte de vluchten heen en terug, het verblijf in hotel Kaila City in een 1x2 "Verbondenskamer Standard Familiekamer met balkon" in formule all-in.

De totale prijs van deze reis bedroeg 4691,35 euro.

3.

Op 22 december 2024 nemen eisers contact op met verweerster en melden dat zij zich vergist hadden en dat zij hun reis wensen om te boeken.

Verweerster zendt hen dezelfde dag een e-mailbericht met een link die hen toegang geeft tot het aanbod van de organisator van hun reis waaruit zij kunnen kiezen. Na bevestiging van de nieuwe accommodatienaam, het kamertype, de verzorging en eventuele opmerkingen geeft verweerster aan de mogelijkheden en kosten te zullen bevestigen aan eisers. De e-mail vermeldt dat een wijziging van accommodatie niet altijd mogelijk is. De mogelijkheden hangen immers af van de voorwaarden van de reeds geboekte accommodatie en de beschikbaarheid.

Via deze ontvangen link boeken eisers echter een tweede reis voor de periode van 30 juli tot 8 augustus 2025. Deze tweede boeking omvatte de vluchten heen en terug, het verblijf in hotel Gold City in een 1x2 "Slaapkamer standard familiekamer", in formule all-in.

De prijs van deze reis bedroeg 5533,21 euro.

4.

Gezien eisers zonder bericht zijn aangaande de status van de "omboeking" nemen zij op 2 januari 2025 zelf telefonisch contact op met de klantendienst van verweerster. Zij benadrukken daarbij nogmaals dat zij hun initiële boeking wensten om te boeken.

Hierop stuurt verweerster een e-mail met een link om de eerste boeking te annuleren, De bijhorende annulatiekosten bedragen 2.789,46 euro.

Eisers reageren hier onmiddellijk op dat zij geenszins een annulatie wensen doch wel een omboeking. Hierop wordt door verweerster niet meer gereageerd.

Ondanks herhaaldelijke pogingen van eisers om duidelijk te maken dat zij hun initiële reis wensten om te boeken komt er geen antwoord van verweerster. Ook de tussenkomst van Test-Aankoop dewelke op haar beurt diverse herinneringen verzond aan verweerster bood geen soelaas. Eisers sturen op 26.02.2025 uiteindelijk nog een formele ingebrekestelling doch ook hierop komt geen reactie.

Verweerster blijft inmiddels wel betalingsuitnodigingen sturen opzichtens eisers.

Op 15 juli ontvangen eisers een laatste betalingsuitnodiging. Verweerster geeft daarbij aan dat indien niet betaald wordt voor 16 juli 2025 om 12.00 's middags, de boeking zal geannuleerd worden wegens wanbetaling.

5.

Inmiddels hebben eisers zich tot de Geschillencommissie Reizen gewend, waar ze een verzoeningsprocedure opstarten. Deze wordt door verweerster geweigerd, waarna eisers een arbitrageprocedure opstarten.

## **B. 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.

## **C. DE VORDERINGEN**

7.

Via het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 1615 euro, nl.

Voorschot reis : 1495,00 euro

Telefoonkost : 30,00 euro

Arbitragekost : 90,00 euro

In haar conclusies verzoekt verweerster de vraag van eisers af te wijzen als ongegrond.

## **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

8.

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**

9.

Eisers lichten toe aan het Arbitraal College op de zitting van 8 september 2025 dat verweerster diens informatieplicht niet zou hebben vervuld met schade tot gevolg. Eisers vorderen hiervoor een totale schadevergoeding zoals cijfermatig begroot en uiteengezet in het klachtenformulier t.b.v. 1615,00 euro.

Het geschil tussen eisers en verweerster laat zich aldus vertalen naar de vraag of verweerster voldeed aan haar (pre-)contractuele informatieverplichting.

10.

De beslechting van huidig geschil dat wordt voorgelegd aan het Arbitraal College gebeurt overeenkomstig het geschillenreglement. Alles wat niet uitdrukkelijk in het geschillenreglement is voorzien wordt behandeld overeenkomstig het Gerechtelijk Wetboek, waaronder de artikelen 1676 tot 1723 inzake arbitrage.

Artikel 9 van het Arbitrage geschillenreglement bepaalt:

*“Om de geschillen te beslechten zal het arbitraal college het consumentenrecht toepassen alsook het reisrecht en in het bijzonder de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.”*

11.

De organisator van een pakketreis is krachtens artikel 5 van de Reiswet gehouden tot een precontractuele informatieplicht ten aanzien van de reiziger. De organisator is eveneens verplicht om de reiziger een standaardinformatieformulier te verstrekken waarin diens rechten worden opgesomd.

Op basis van artikel 5,§1,4° dient alle relevante informatie aangaande betalingsregelingen, met inbegrip van het bedrag of het percentage van de prijs dat als voorschot is te betalen, en het tijdstip voor de betaling van het saldo, of de financiële garanties die de reiziger moet betalen of leveren voorafgaandelijk worden overgemaakt.

Conform artikel 5,§1,7° van de Reiswet dient de organisator in diens precontractuele informatie te vermelden dat de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis kan opzeggen tegen betaling van een passende opzegvergoeding of, indien toepasselijk, van de gestandaardiseerde opzegvergoedingen die de organisator vraagt, overeenkomstig artikel 29 Reiswet;

Deze informatie dient m.a.w. te worden verschaft aan de reizigers nog voor zij gebonden zijn aan de pakketreisovereenkomst.

De reiziger moet namelijk alle noodwendige informatie te ontvangen voordat hij een pakketreis koopt, ongeacht of die wordt verkocht met behulp van communicatie op afstand, over de toonbank of via andere distributiekanaalen (zie de Memorie van toelichting voorafgaand aan de wet van 21 november 2017, Kamer, DOC 54 2653/001)

Artikel 8 van de Reiswet bepaalt dat de precontractuele informatie een integraal onderdeel is van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet gewijzigd worden, tenzij bij uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen bij de overeenkomst.

Conform artikel 10-11 Reiswet dient een kopie of een bevestiging van de pakketreisovereenkomst aan de reiziger te worden overgemaakt met de volledige inhoud van de overeenkomst.

12.

Het is aan de organisator om te bewijzen dat zij de reiziger alle wettelijke (pre)contractuele informatie heeft verstrekt dit conform artikel 15 Reiswet. Het Arbitraal College stelt vast dat verweerster in diens argumentatie nalaat om aan te tonen dat zij voldaan heeft aan de op haar rustende (precontractuele) informatieplicht. Verweerster brengt in dit verband geen stavingstukken bij.

Op basis van de boekingsbevestigingen die eisers voorleggen blijkt dat verweerster enkel middels een algemene verwijzingsclausule naar de ANVR-reisvoorwaarden, de voorwaarden van RO en de gebruikersvoorwaarden van RO verwijst. Deze kwetsieuze documenten worden evenmin bijgebracht. De inhoud is derhalve onbekend.

In tegenstrijd met het voorgaande stelt verweerster dan weer dat voor reizen die zij zelf organiseert (hetgeen hier *in casu* het geval was) de ABTO-voorwaarden van toepassing zijn. Deze voorwaarden werden evenmin overgemaakt noch voorgelegd.

Eisers beschikken op basis van de door hen overgemaakte stukken aan het Arbitraal College ogenschijnlijk enkel over de algemene voorwaarden van RO. Deze algemene voorwaarden informeren de reizigers geenszins aangaande de wettelijk voorziene opzegmogelijkheden en de eventueel hieraan verbonden kosten.

Het Arbitraal College meent dan ook gezien de stukken van het dossier dat verweerster niet aantoont dat zij tegemoet gekomen is aan haar (pre)contractuele informatieverplichtingen, niettegenstaande de op haar rustende bewijslast in dit verband, zoals voorzien in artikel 15 Reiswet.

13.

Het Arbitraal College dient bovendien vast te stellen dat na onderzoek van de overgemaakte stukken door verweerster niet ernstig kan ontkend worden dat zij voorts onduidelijk en gebrekkig heeft gecommuniceerd opzichtens eisende partijen. Eisers hebben doorheen de diverse opeenvolgende maanden talloze herinneringen gestuurd zonder dat hier enige inhoudelijke reactie op is gekomen. Minstens blijkt dit niet uit de overgemaakte stukken.

Zo brengen eisers een e-mailbericht bij daterende van 2 januari 2025 waarin zij specifiek benadrukken niet te willen annuleren doch wel om te boeken teneinde kosten te kunnen vermijden. Dit wordt nogmaals herhaald middels bericht van 8 januari 2025. Uiteindelijk schrijven eisers Test-Aankoop aan om tussen te komen doch ook deze zendingen worden niet beantwoord door verweerster.

Eisers zijn maanden in het ongewisse gebleven niettegenstaande zij duidelijk en tijdig hebben aangegeven aan verweerster dat zij een oplossing wensten te bekomen voor de eerste boeking. Het is het Arbitraal College allermintst duidelijk waarom verweerster in haar hoedanigheid van organisator heeft nagelaten om hierop eenduidig te reageren binnen een redelijke termijn.

Daar waar het Arbitraal College het eens is met de visie van verweerster dat de gemaakte tweede boeking de persoonlijke verantwoordelijkheid betreft van eisers, neemt dit niet weg dat eisers duidelijk

in hun daaropvolgende verdere communicatie aan verweerster hebben aangedrongen om alsnog een omboeking dan wel kosteloze annulering te kunnen laten plaatsvinden voor de eerste boeking.

Zij hebben daartoe doorheen de tijdslijn diverse opties overgemaakt aan verweerster zowel schriftelijk als telefonisch, zoals ten andere ook toegelicht ter zitting van 8 september 2025, zonder dat hierop enige concrete reactie is gekomen.

Het gegeven dat verweerster hier op basis van de voorliggende stukken niet binnen een redelijke termijn op heeft gereageerd doch zich daarentegen in haar communicatie met de reizigers heeft beperkt tot het uitsturen van een louter betalingsverzoek op 05 juni 2025 tot betaling van het restbedrag van de (eerste geboekte) reis onderschrijft deze gebrekkige communicatie eens te meer.

Daar waar verweerster bovendien in haar zending van 22 december 2024 aan de reizigers stelt dat de mogelijkheid tot omboeking afhangt van de beschikbaarheid en reeds geboekte accommodatie, communiceert zij op 12 juni 2025 (bijna 6 maanden later) dat de omboeking niet mogelijk zou zijn gezien de geldende voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij. In deze voorwaarden zou volgens verweerster vermeld staan dat het omboeken van een vliegticket gelijk zou staan aan een annulering. Verweerster brengt deze voorwaarden evenwel geenszins bij.

14.

Het Arbitraal College meent dan ook op basis van de voorliggende stukken en de bijhorende mondelinge toelichting van partijen ter zitting van 8 september 2025 dat de gevoerde communicatie van verweerster laattijdig doch ook onvolledig en tegenstrijdig voorkomt. Dit blijkt eens te meer op basis van het e-mailbericht dat eisers verzenden aan verweerster op 21 juli 2025.

Hieruit blijkt dat verweerster in haar communicatie aan de familie van eisers (die éénzelfde dubbele boeking hebben gemaakt bij verweerster met hantering van exact dezelfde reisdata en hotelkeuze op hetzelfde moment) de klant informeert dat een kosteloze annulatie wel degelijk mogelijk is. Meer specifiek communiceert zij dienaangaande het volgende:

(..)

*“We willen je graag laten weten dat je op dit moment de originele reservering kosteloos kunt laten annuleren door ons.”*

Eisers confronteren verweerster met deze tegenstrijdige informatie en dringen derhalve begrijpelijkerwijze aan dat ook hun eerste boeking op dezelfde wijze kosteloos wordt geannuleerd. Verweerster schenkt hierop wederom geen schriftelijke verduidelijking meer en dringt bij eisers verder aan op betaling van de door gehanteerde annulatiekosten.

15.

Gelet op het voorgaande is het Arbitraal College van oordeel dat de door verweerster toegepaste annulatiekosten t.b.v. 2789,00 euro *in casu* niet rechtsgeldig kunnen tegengeworpen worden gelet op de diverse inbreuken op diens wettelijke informatieplicht. Verweerster heeft de reis uiteindelijk zelf geannuleerd daar zij aangaf niet tijdig betaling te hebben ontvangen van eisers. Deze weigering tot betaling vloeit echter onlosmakelijk voort uit de tegenstrijdige en gebrekkige communicatie uitgaande van verweerster. De kosten die hiermee samenhangen kunnen derhalve niet afgewenteld worden op eisers.

Het betaalde voorschot dient derhalve te worden terug gestort aan eisers.

16.

Daar waar eisers in het klachtenformulier echter melding maken van een betaald voorschot t.b.v. 1495,00 euro, stelt het Arbitraal College vast dat op basis van de boekingsbevestiging blijkt dat slechts een voorschot werd betaald van 1425,00 euro. Verweerster kan dan ook slechts gehouden zijn tot een terugbetaling van 1425,00 euro i.p.v. de gevorderde 1495,00 euro.

Wat de door eisers gevorderde vergoeding betreft voor telefoonkosten t.b.v. 30,00 euro stelt het Arbitraal College vast dat hiervan geen stukken worden voorgelegd zodat dit dient te worden afgewezen.

Eisers vorderen eveneens de terugbetaling door verweerster van de kosten die zij hebben gemaakt voor de inleiding van de arbitrageprocedure, hetzij een bedrag van 90,00 EUR. De arbitragekost betreft evenwel een kost verbonden aan de inleiding van de procedure die nooit wordt terugbetaald, ook niet wanneer de eiser in het gelijk wordt gesteld, zodat hier geenszins kan worden op ingegaan.

\*\*\*

#### **OM DEZE REDENEN**

#### **HET ARBITRAAL COLLEGE**

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ontvankelijk en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 1425,00 euro aan eisers, wijst het meer gevorderde af.

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