

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 2 DECEMBER 2025

Inzake:

De Heer A, Belg, geboren op 24 december 1983, gedomicilieerd te XXX, XXX, handelend voor juffrouw B, Belg, geboren op 27 maart 2008, gedomicilieerd te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door de Heer A

Tegen:

De NV RB, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX, en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de Heer C, Quality Team Supervisor;

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 de Heer C, Quality Team Supervisor;

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
 - het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 25 september 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 9 oktober 2025 om te verschijnen op de zitting van 2 december 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 2 december 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

De Heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

De Heer H in zijn 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 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 30 december 2024 boekte eiser via eerste verweerster een citytrip naar Rome voor 2 personen voor de periode van 2 maart 2025 tot 6 maart 2025.

De boeking omvat de heen- en terugvluchten met Brussels Airlines en het verblijf in een hotel Albergo Santa Chiara. De reis wordt uitgevoerd door tweede verweerster.

De totale prijs van deze reis bedraagt 1.317 euro.

3.

Omdat de transfers niet inbegrepen waren, vroeg eiser aan zijn reiskantoor om de transfers van en naar de luchthaven bij te boeken. Deze werden geboekt bij een externe lokale aanbieder, Tambus. Hiervoor betaalde eiser 25,20 euro.

4.

Bij de afzetlocatie aan het treinstation Roma Termini werd de bagage van eiser tijdens het uitladen gestolen. Eiser nam hieromtrent contact op met de consulaire diensten te Rome en het kantoor van eerste verweerster dat hem adviseerde aangifte te doen bij de politie.

Eerste verweerster nam ook contact op met de lokale vervoerder om de terugrit van het hotel naar de luchthaven kosteloos te annuleren zodat eiser zelf voor alternatief vervoer kon zorgen via het hotel. Eerste verweerster stemde toe om de kosten hiervoor terug te betalen.

5.

Eiser acht eerste en tweede verweersters aansprakelijk omdat zij de transfers boekten en deze dus deel zouden uitmaken van de reisovereenkomst die hij met hen sloot.

Aangezien eiser geen gehoor vindt, neemt hij contact op met de Geschillencommissie Reizen waar hij een aanvraag tot het opstarten van een verzoeningsprocedure indient. Deze wordt echter geweigerd waarop eiser een arbitrageprocedure opstart.

6.

Op het vragenformulier dat op het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen op 25 september 2025 werd ontvangen raamt eiser totale schade op 5.195 euro.

Eerste en tweede verweersters weigeren aanvankelijk de procedure en beroepen zich op artikel 7 van het geschillenreglement dat zegt :

“Maar voor de geëiste bedragen vanaf 2.500 euro heeft de doorverkoper en/of organisator het recht via een aangetekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure te weigeren. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs, waarin hij voor het eerst op de hoogte wordt gebracht dat een dossier werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen (geldig bewijs van ontvangst : aangetekende brief met ontvangstbewijs, ontvangstbevestiging van mail, etc.). De eventuele weigering van de arbitrageprocedure dient tevens gemeld te worden aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen.”

Op 16 oktober 2025 laat eiser alle partijen weten dat hij zijn schade-eis reduceert tot 2.500 euro.

B. DE VORDERINGEN

7.

Eiser verzoekt het arbitraal college een schadevergoeding van 2.500 euro toe te kennen.

Verweersters vragen de vordering ontvankelijk doch ongegrond te verklaren.

C. DE RECHTSPLEGING

8.

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

9.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eerste verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als “doorverkoper” en tweede verweerster 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

10.

Krachtens art. 5. § 1. van de Reiswet dient de organisator en, indien de pakketreis wordt verkocht via een doorverkoper, ook de doorverkoper, onder meer de volgende informatie te verstrekken:

1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:

- a) de reisbestemming(en), de reisweg en de verblijfsperioden, met de data en, indien overnachting is inbegrepen, het aantal nachten;
- b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, deelt de organisator en, indien van toepassing, de doorverkoper de reiziger het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering mee;
- c) de ligging, de voornaamste kenmerken en, in voorkomend geval, de toeristische categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming;

De doorverkoper had dus een precontractuele informatieplicht en had duidelijke informatie dienen te geven over de transfer, in het bijzonder het type van transfer en de afstand tot het hotel.

De doorverkoper heeft in dit geval niet duidelijk vermeld dat het om een gedeelde bus ging en dat er nog een wandeling tot aan het hotel nodig was.

Indien eiser dit op voorhand had geweten, had hij misschien anders kunnen handelen en had hij bv. voor een taxi kunnen opteren.

Uit de stukken blijkt dat deze transfer wel degelijk deel uitmaakte van de pakketreis aangezien de eiser bij de boeking hiernaar uitdrukkelijk heeft gevraagd.

De doorverkoper heeft zich hierover bevraagd en nadat bleek dat dit niet standaard in de citytrip was inbegrepen, heeft de doorverkoper de prijs opgezocht en werd dit op verzoek van eiser bijgeboekt. Dit blijkt alvast uit de mails van 31 december 2024.

Gelet op deze elementen is het Arbitraal College bijgevolg van oordeel dat de transfer wel deel uitmaakt van de pakketreis geboekt bij de doorverkoper.

De doorverkoper heeft echter nagelaten om duidelijke en volledige informatie over de transfer te geven.

11.

Krachtens artikel 43 van de Reiswet dient de organisator zonder onnodige vertraging passende bijstand te bieden aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, waaronder begrepen de in artikel 39 bedoelde omstandigheden, in het bijzonder door:

1° nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

Gelet op de elementen van het dossier meent het Arbitraal College dat niet voldaan is aan deze verplichting.

Eiser is bijzonder teleurgesteld over het gebrek aan bijstand door zowel de organisator, het hotel als de doorverkoper en voelt zich duidelijk in de steek gelaten.

Eiser haalt o.m. het volgende aan :

- *In het hotel werd geweigerd om de politie te bellen; men zei dat ik zelf maar een commissariaat moest zoeken.*
- *Via RB WhatsApp kreeg ik een telefoonnummer. Daar werd gezegd dat ik in het hotel moest blijven wachten, omdat er iemand zou komen.*
- *Ik heb de hele nacht gewacht, maar niemand is gekomen. De volgende ochtend vanaf 9u herhaaldelijk geprobeerd RB Oostende te bereiken, zonder resultaat.*
- *Pas toen mijn moeder (79 jaar) en de moeder van mijn petekind persoonlijk naar het reisbureau reden, werd de telefoon opgenomen. Hun reactie was onbeleefd en beschuldigend (o.a. verwijt dat ik een "budgetvriendelijke reis" wou).*

Bij problemen (zoals diefstal) moet de reisorganisator passende bijstand verlenen, bv. hulp bij politieaangifte, praktische ondersteuning,....

Hier blijkt dit niet gebeurd te zijn op een manier die men van een reisorganisator mag verwachten.

12.

Gelet op bovengenoemde elementen meent het Arbitraal College dat de doorverkoper in zijn informatieverplichting is tekort geschoten en dat de Reisorganisator in zijn bijstandsverplichting is tekort geschoten.

Het Arbitraal College meent dat een vergoeding ex et aequo et bono van 150,00 € dan ook verschuldigd is door de doorverkoper en de Reisorganisator.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiser tegen verweersters;

Verklaart de vordering van eiser ten aanzien van verweersters verweester ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond,

Veroordeelt verweersters hoofdelijk tot betaling van een vergoeding van 150,00 € ex et aequo et bono.

Aldus uitgesproken, met meerderheid te BRUSSEL op 2 december 2025.