

## ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

### Zitting van 3 maart 2026

#### Inzake:

De Heer **A**, Belg, geboren op 5 juni 1988, gedomicilieerd te XXX, XXX

en

Mevrouw **B**, Belg, geboren op 24 september 1979, gedomicilieerd te XXX, XXX

*Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr A*

#### Tegen:

**RO NV**, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 000.000.000

*Verweerster ter zitting vertegenwoordigd door mevrouw C, financial & HR manager en Dhr D, zaakvoerder*

#### Hebben ondergetekenden:

Meester E in zijn 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

Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

De Heer I in zijn 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 J in haar hoedanigheid van griffier;

#### Volgende arbitrale sententie geveld:

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 6 januari 2026 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 8 januari 2026 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 3 maart 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 maart 2026 ;

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

### 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.

Uit het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 25 augustus 2025 bij verweerster een "city-trip" voor 2 personen met bestemming Londen (Groot-Brittannië) hebben geboekt voor de periode van 20 december 2025 tot 22 december 2025.

Deze reis omvatte het vervoer per bus en het verblijf in hotel Double Tree by Hilton Docklands in een tweepersoonskamer, formule kamer met ontbijt.

De totale prijs van de reis bedroeg 718.00 EUR.

3.

Op 21 oktober 2025 werden eisers door verweerster geïnformeerd dat het Double Tree by Hilton Docklands hotel niet langer onder de merknaam Hilton viel, maar verder geëxploiteerd zou worden onder de naam A&O hotels. Daarom werd verweerster genoodzaakt een alternatief hotel te zoeken. Eisers aanvaardden dit alternatief en hebben tijdens hun reis in het Double Tree by Hilton London Ealing hotel verbleven.

4.

Na hun terugkeer hebben eisers evenwel een mail aan verweerster gestuurd waarin zij klaagden over de gevolgen van de gewijzigde accommodatie die volgens hen een grote impact hadden op het programma.

Zo klagen zij over het volgende :

*Ligging:*

Het nieuwe hotel bevindt zich buiten het centrum, waardoor zij dagelijks ongeveer 2 uur extra reistijd verloren (1 uur heen + 1 uur terug). Ook al was het 'maar' 12km, de verplaatsing verliep enorm moeizaam.

*Zicht en omgeving:*

In plaats van een hotel aan de kanaaltjes, kregen zij een kamer met uitzicht op een parking of ondermaatse omgeving.

*Impact op het programma:*

Door de afstand moesten zij telkens uitwijken buiten het centrum, wat het stedelijk karakter van de citytrip ernstig aantastte.

*Sightseeing:*

Deze was ondermaats en bood geen noemenswaardige meerwaarde (amper iconische trajecten zoals Oxford Street "by night" wat initieel wel zo was, ingeruild nu door banale trajecten langs niet-toeristische routes)

*Ondermaatse maaltijd :*

De vooraf betaalde maaltijd voldeed niet aan hun verwachtingen omwille van onvoldoende porties, onvoldoende kip of zalm, desserts waren onvoldoende en gedeeltelijk nog bevroren en ook hier was er sprake van onvoldoende porties '

*Buffet :*

Onvoldoende aanbod

Eisers haalden deze klachten reeds aan bij de chauffeur en de begeleidster die echter in dezelfde situatie zaten.

Eisers vragen verweerster formeel om de terugbetaling van de volledige reissom, inclusief de maaltijd ter plaatse.

Verweerster gaat hier niet op in, eisers dienen op 6 januari 2026 een verzoek tot het opstarten van een arbitrageprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen.

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

5.

Op grond van voormelde grieven, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot een schadevergoeding van 803.69 EUR.

In haar besluiten van 26 januari 2026 vraagt verweerster dat deze eis afgewezen wordt.

3. Toepassing van de Reiswet

6.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna "de Reiswet") van toepassing is op het geschil.

Verweerster is als (reis-)organisator opgetreden, in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet.

Er is tussen eisers en verweerster een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen in de zin van artikel 2,3° van de Reiswet.

4. Beoordeling

7.

Als reactie op de grieven van eisers, laat verweerster (samengevat) het volgende gelden.

- *Met betrekking tot het alternatief hotel* : verweerster heeft alles in het werk gesteld om een kwalitatief gelijkwaardig hotel aan te bieden, zodat het programma volledig kon worden uitgevoerd. Eiser werd tijdig en correct geïnformeerd en had voldoende gelegenheid om beide hotels online te vergelijken, vragen te stellen en/of de reis kosteloos te annuleren indien hij niet akkoord ging met de hotelwijziging. Zij ging ervan uit dat eiser instemde met het gewijzigde hotel
- *Ligging en uitzicht* : de langere reistijden waren uitsluitend te wijten aan de uitzonderlijke drukte in Londen tijdens de kerstperiode, en niet aan de ligging van het hotel. Bovendien is het programma in Londen zeer intensief, waardoor er in de praktijk weinig tijd is om van het hoteluitzicht te genieten.
- *Programma* : op dag 2 volgde eiser een eigen programma en nam hij niet deel aan het geplande groepsprogramma. 's Avonds sloot hij opnieuw aan bij de groep, wat leidde tot intensief berichtenverkeer met de gids - dit gaf natuurlijk ook extra stress voor de gids omdat dit goed moest verlopen.
- *Maaltijden* : de avondmaaltijden in het hotel zijn facultatief, net zoals andere voorgestelde eetgelegenheden. De vermelde prijs (£37) is marktconform voor een wereldstad als Londen. Het regelen van deze maaltijden door de gids is een extra service, geen verplicht onderdeel van de reis. Klanten zijn altijd vrij om zelf hun maaltijden/ uitstappen te organiseren.
- *Buffet* : volgens chauffeur en gids was het buffet voldoende, al moest soms even gewacht worden op bijvullen van de maaltijden - dit had onrechtstreeks ook te maken met de drukke Kerstperiode.

8.

Uit het dossier kan niet worden afgeleid of verweerster aan eiser de mogelijkheid heeft gegeven om de reis te annuleren nadat hij op de hoogte werd gebracht van de hotelwissel, maar hij heeft het alternatief wel zonder voorbehoud aanvaard. Verweerster laat terecht opmerken dat eiser de tijd had om beide hotels te vergelijken.

9.

Artikel 33 van de Reiswet bepaalt dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Volgens artikel 39 heeft de reiziger op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit.

10.

Wat betreft het alternatief hotel, is het arbitraal college de mening toegedaan, aan de hand van de stukken van het dossier, dat het nieuw aangeboden hotel een volwaardig alternatief uitmaakte ten aanzien van het oorspronkelijk alternatief. De kwaliteit is vergelijkbaar. Misschien kan het zijn dat het uitzicht minder was, maar eiser heeft bij de boeking nooit aangedrongen dat het zicht een essentieel onderdeel vormde van de reis, zonder dewelke hij de city-trip niet zou hebben geboekt. De afstand tot de bezienswaardigheden is niet fundamenteel verschillend. Het is ook algemeen geweten, zoals verweerster beweert, dat verplaatsingen in Londen tijd in beslag nemen, zeker in de Kerstperiode. De hotelwijziging heeft geen fundamenteel impact gehad op het voorziene programma. Dit wordt alleszins niet aangetoond. Het valt ook op dat eiser ter plaatse op geen enkel moment heeft geklaagd.

Wat betreft de sightseeing heeft eiser op de tweede dag zijn eigen programma gevolgd. Hij kan moeilijk beweren dat het programma op dit vlak ondermaats was. Hij toont dit trouwens niet aan.

Wat de maaltijden betreft wordt er geen enkel bewijs geleverd van de inferieure kwaliteit. Bovendien waren de maaltijden in het hotel facultatief.

Alle elementen van het dossier in acht genomen, is het arbitraal college van mening dat de klachten van eiser ongegrond zijn en dat de vordering dient te worden afgewezen.

\*\*\*

### **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 ontvankelijk doch ongegrond.

Aldus uitgesproken met meerderheid van stemmen te Brussel op 3 maart 2026.