

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 1 JULI 2025

Inzake:

Mevrouw **A**, Belg, geboren op 5 februari 1956 en wonende te XXX – XXX;

Eiseres, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Tegen:

RO, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX – XXX;

Verweerster, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Gelet op

- De artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek ;
- het door eiseres ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 18 april 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 dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- de oproepingsbrief aan partijen van 24 april 2025 om te verschijnen op de zitting van 1 juli 2025;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 1 juli 2025.

Hebben ondergetekenden:

Meester B, in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

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

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

Mevrouw E, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

De heer F, 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 G, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

Hebben volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.
Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas.

Op 17 februari 2023 boekte eiseres een pakketreis via verweerster, zijnde een begeleide rondreis in Zwitserland inclusief vliegtuigkosten, vervoer per autocar en verblijf in drie verschillende driesterrenhotels, met name Hotel Solario Bivio, Hotel Blatternhof en Hotel Le Refais Alpin.

De totaalprijs van de reis bedroeg 2129,00 EUR.

2.
De reis vond plaats van 1 september 2023 tot en met 7 september 2023, met aankomst op de luchthaven te Genève in groep, gevolgd door een gezamenlijke busreis doorheen Zwitserland. De reis omvatte hotelverblijven, van waaruit excursies met de trein of per autocar plaatsvonden, en bezoeken aan steden zoals Bern en Luzern.

Op 4 september 2023 contacteerde medereizigers van eiseres, waaronder de heer H en mevrouw I, verweerster om hun beklag te doen over het onveilig rijgedrag van de toegewezen buschauffeur. Bijkomend wees laatstgenoemde ook op de verouderde bussen en accommodatie, aangezien beide vuil waren en diverse gebreken vertoonden zoals defecte veiligheidsgordels en sanitair. Die dag zou er een vervangbus zijn ingezet, maar ook deze vertoonde gebreken, wat opnieuw leidde tot een onveilig gevoel en ongemak bij de reizigers.

Op 5 september 2023 werd de chauffeur vervangen; de nieuwe chauffeur vertoonde een veel veiliger rijgedrag, maar de bus bleef vuil en verouderd. Hoewel de tweede accommodatie in orde was, zou het derde hotel eveneens gebrekkig en vuil zijn geweest: defect sanitair, nare geur in de hotelkamers, vervuilde eetzaal en ondermaats ontbijt.

3.
Na afloop van de reis begaven eiseres en drie medereizigers, zijnde mevrouw I en de heer en mevrouw J, zich naar het kantoor van verweerster om hun beklag te doen. Zowel de heer J als eiseres herhaalden hun uitvoerig beklag daags nadien via mail, op respectievelijk 12 en 13 september 2023. Zij verzochten verweerster om uiterlijk eind september een voorstel tot compensatie te doen.

Op 12 oktober 2023, na het uitblijven van een dergelijk voorstel, stelde de rechtsbijstandsverzekeraar van eiseres – zijnde DAS Rechtsbijstand – verweerster in gebreke ten belope van 500,00 EUR. De dag nadien stelde verweerster per e-mail een tegoedbon voor ter waarde van 150,00 EUR, hetgeen eiseres uiteindelijk weigerde.

Op 28 november 2023, na een nieuw schrijven vanwege DAS Rechtsbijstand, weigerde verweerster eender welke schadevergoeding, gelet op het feit dat de betrokken pakketreis volgens haar gewoonlijk erg goed scoorde en de klacht van eiseres bijgevolg ongegrond was. Op 28 december 2023 stelde DAS Rechtsbijstand verweerster nogmaals in gebreke, ditmaal ten belope van 1.000,00 EUR.

4.
Op 23 januari 2024 sprak dit arbitragecollege zich uit over de eis van mevrouw I jegens dezelfde verweerster onder dossiernummer A 230578. In haar conclusies formuleerde zij een soortgelijk beklag over dezelfde reis, veelal gestaafd met identieke stukken. In haar uitspraak verklaarde dit college de eis minstens gedeeltelijk gegrond en veroordeelde het verweerster tot betaling van een schadevergoeding begroot op 600,00 EUR *ex aequo et bono*.

Bijgevolg schreef DAS Rechtsbijstand op 11 maart 2024 verweerster nogmaals aan, om op basis van die eerdere veroordeling de zaak van deze eiseres te versterken. De hogere eis ten bedrage van 1.000,00 EUR werd evenwel herbevestigd, gelet op “het lange wachten en de klantvriendelijkheid” waaraan eiseres was blootgesteld.

Op 18 juni 2024 stelde GEVACO Advocaten, aangesteld door DAS Rechtsbijstand, verweerster nogmaals formeel in gebreke, nog steeds ten belope van 1.000,00 EUR. Na het opnieuw uitblijven van enig antwoord, vergoedde DAS Rechtsbijstand eiseres ten belope van 600,00 EUR en gaf GEVACO Advocaten de opdracht om de arbitrageprocedure bij de Geschillencommissie Reizen op te starten via een vragenformulier, gedateerd op 18 april 2025.

B. BEVOEGDHEID

4.

Het Arbitraal College verklaart zich, na inzage van het dossier, bevoegd om kennis te nemen van de vordering.

Het College neemt tevens akte van het standpunt van verweerster dat het dossier “als afgesloten” wordt beschouwd, doch stelt vast dat dit beperkt blijft tot een summier en laetdunkend verweer zonder feitelijke of juridische onderbouwing.

Indien verweerster de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wenst te betwisten, strookt dit niet met haar voorafgaand akkoord met de algemene reisvoorwaarden pakketreisovereenkomsten.

C. DE VORDERINGEN

5.

Eiseres vordert een vergoeding t.b.v. 600,00 EUR, hetgeen overeenkomt met het bedrag toegekend in de eerdere uitspraak.

Verweerster verwerpt de vordering als onontvankelijk en ongegrond.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

6.

Een analyse van het dossier toont aan 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.

Hoewel verweerster niet betwist dat zij een organisator is in de zin van artikel 2, 8° van de Reiswet, en dat zij met eiseres een pakketreisovereenkomst in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet heeft gesloten, is dit niet noodzakelijkerwijs het geval.

Zoals blijkt uit de toegevoegde bestelbon, werd de betrokken pakketreis geheel samengesteld en georganiseerd door reisorganisator K. In dat geval fungeerde verweerster jegens eiseres enkel als doorverkoper, waardoor zij normaliter niet dezelfde plichten zou hebben.

Verweerster betwist haar aansprakelijkheid als reisorganisator evenwel geenszins, terwijl het Arbitraal College dit niet ambtshalve mag opwerpen.

E. BEOORDELING

7.

Verweerster formuleerde in haar enige conclusie een summier en bijzonder polemisch verweer. Zij betwist de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht, onder meer met de opmerking dat het reisvertrek reeds plaatsvond op 1 september 2023 en dat de klacht volgens haar “royaal laat” werd ingediend. Evenwel bepaalt artikel 77 van de Reiswet dat de verjaringstermijn voor vorderingen op basis van deze wet twee jaar bedraagt vanaf de einddatum van de pakketreis. De vordering van eiseres verjaart dus, behoudens schorsing van de termijn, ten vroegste op 7 september 2025.

Voorts suggereert verweerster dat eiseres enkel tot klacht overging ingegeven door financiële motieven, onder invloed van een medereiziger die eerder een gedeeltelijke vergoeding verkreeg. De toonzetting van verweerster is daarbij manifest laatdunkend en ongepast, met onder meer de suggestie dat de Geschillencommissie Reizen een “Waalse cashmachine” zou zijn, en de opmerking dat zij “haar tijd moet verdoen met zo een goudzoekers.”

8.

Bij ontstentenis van enig verweer omtrent de ontvankelijkheid of de gegrondheid van de vordering, wordt de aansprakelijkheid van verweerster als reisorganisator voor bewezen gehouden.

Het eerder vermelde precedent wordt dan ook gevolgd, en de vordering van eiseres wordt toegekend.

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 eiser ontvankelijk en gegrond.

Veroordeelt verweerster tot het betalen van een schadevergoeding aan eiseres ten belope van 600,00 EUR.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen, te Brussel, op 1 juli 2025.