

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 8 september 2025

Inzake:

Mevrouw A, Poolse, geboren op 17 december 1978, handelend voor zichzelf en haar minderjarige dochter, **Juffrouw B**, Poolse, geboren op 7 juli 2010, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Tegen:

RB BV, handelend onder de naam [REDACTED], ingeschreven in het Nederlands handelsregister onder het nummer 000.000.000 met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C

Gelet op

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 15 juli 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 15 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 D in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

De Heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw F in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw H 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 I 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 1 juni 2025 boekten eisers via verweerster een pakketreis met bestemming Tunesië, Port el Kantanoui voor 2 personen voor de periode van 1 juli tot 5 juli 2025.

De boeking omvatte de vluchten heen en terug, het verblijf in hotel El Mouradi Club Selima, 4* in een tweepersoonskamer in formule all-in, een annulatie- en reisbijstandsverzekering. Deze reis wordt georganiseerd door reisorganisatie RO.

De totale prijs van deze reis bedroeg 1013,00 euro.

3.

De volgende dag nemen eisers contact op met verweerster en laten weten dat zij deze reis omwille van ernstige medische redenen moeten verplaatsen naar een latere datum (en eventueel een andere bestemming) dan wel de reis zullen moeten annuleren. Zij vragen naar de mogelijkheden tot omboeking van de reis, eventuele kosten of prijsverschillen en advies in verband met de beste oplossing.

Eisers beklemtonen dat ze de reis liever niet annuleren, maar naar een passend alternatief in Europa vanuit Brussel of Eindhoven op zoek zijn op een andere datum.

Verweerster vraagt meer informatie omtrent de exacte datum waarnaar eisers de reis wensen te verplaatsen om de beste mogelijkheden voor hen te onderzoeken.

Hierop lieten eisers weten dat ze het liefst onmiddellijk wilden vertrekken, maar naar een andere bestemming. Ze droegen hierbij opties aan van andere organisatoren.

Verweerster heeft op 8 juni 2025 laten weten dat de gewenste wijziging niet mogelijk was. Ze heeft eisers dan ook een e-mailbericht gestuurd waarin aangegeven werd welke gegevens overgemaakt moesten worden om te kijken of een eventuele andere wijziging wel mogelijk was. Na bevestiging van de nieuwe accommodatienaam, het kamertype, de verzorging, reisdata, luchthaven van vertrek en eventuele opmerkingen zou verweerster de mogelijkheden en kosten bezorgen. Ze beklemtoont daarbij dat een omboeking van de bestemming niet altijd mogelijk is.

4.

Op 16 juni 2025 ontvangen eisers een herinneringsmail aangaande de exacte gewenste vertrekdatum, waarop eisers evenwel niet meer antwoorden.

Aangezien wijzigingen niet meer mogelijk waren werd de reis uiteindelijk geannuleerd met bijhorende annuleringskosten.

Verweerster geeft aan dat zij volgens haar geldende algemene voorwaarden heeft gehandeld en dat het eisers vrij stond om middels aanbrenging van het medisch attest aangifte te doen bij diens annulatieverzekeraar.

5.

Eisers hebben zich hierop tot de Geschillencommissie Reizen gewend alwaar zij een arbitrageprocedure hebben opgestart.

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 zoals ingeleid tegen de doorverkoper.

De bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen wordt door partijen niet betwist.

C. DE VORDERINGEN

7.

Via het vragenformulier vragen eisers om de terugbetaling van het betaalde bedrag zonder annuleringskosten omdat de reis niet doorging wegens overmacht (medische reden), hetzij 1013 euro.

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

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

8.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als “doorverkoper” 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 zijn op basis van de stukken en het vragenformulier klaarblijkelijk van oordeel dat zij door verweerster onder druk zouden zijn gezet om de reis te annuleren met bijhorende kosten tot gevolg, niettegenstaande zij een omboeking prefereerden. Zij menen dat verweerster niet correct heeft gecommuniceerd. Zij vorderen derhalve dat verweerster gehouden wordt tot betaling van een schadevergoeding t.b.v. 1013,00 euro hetgeen overeenstemt met de totaal betaalde reissom.

Verweerster benadrukt dat zij niet de reisorganisator betreft doch louter in diens hoedanigheid van doorverkoper de reizigers heeft geïnformeerd aangaande de onmogelijkheid tot omboeking en zij eisers in dit kader ook gewezen heeft op de van toepassing zijnde contractuele algemene voorwaarden (van reisorganisator RO) wat de aangerekende annuleringskosten betreft. Zij is dan ook van oordeel dat zij in haar hoedanigheid van doorverkoper tegemoet is gekomen aan de op haar rustende informatieplicht.

10.

Op basis van de stukken en het vragenformulier stel het Arbitraal College vast dat eisers geen cijfermatige betwisting voeren aangaande de berekening van de annuleringskost.

11.

Het Arbitraal College is van oordeel dat op basis van de overgemaakte stukken blijkt dat verweerster in diens hoedanigheid van doorverkoper op 8 juni 2025 eisers wel degelijk afdoende en tijdig heeft geïnformeerd dat de doorgegeven wijzigingsaanvraag niet mogelijk was. De accommodatie die eisers verzochten voor de omboeking werd immers niet aangeboden door de Nederlandse reisorganisator RO.

Verweerster verzoekt derhalve in haar e-mailbericht van 8 juni 2025 om zo spoedig mogelijk twee accommodaties door te geven via haar website en uit te kiezen via de RO-link zoals opgenomen in hetzelfde e-mailbericht. Verweerster beklemtoont in dit bericht ook dat een omboeking van de bestemming niet altijd mogelijk is. De mogelijkheden hangen immers af van de voorwaarden van reisorganisator en de concrete beschikbaarheid.

Op 16 juni 2025 wordt door verweerster om een exacte vertrekdatum gevraagd aan eisers die hier evenwel niet op reageren. Minstens blijkt dit niet uit de stukken die worden voorgelegd aan het Arbitraal College.

De doorverkoper communiceert vervolgens aan eisers op 25 juni 2025 dat wijzigingen niet meer mogelijk zijn conform de informatie die zij op haar beurt mocht bekomen van de reisorganisator.

Hierdoor resteerde klaarblijkelijk enkel nog de optie tot annulering van de reis voor eisers dan wel de reis te laten doorgaan. Deze beslissing werd m.a.w. niet gemaakt door de doorverkoper, doch louter gecommuniceerd door deze laatste aan eisende partijen.

Het Arbitraal College stelt vast dat verweerster in hetzelfde e-mailbericht eisers informeert aangaande de totale kostprijs in geval van annulatie. Tevens wordt aan eisers uitdrukkelijk geadviseerd om contact

op te nemen met de annulatieverzekeraar teneinde na te gaan of eisers aanspraak kunnen maken op vergoeding van de geldende annuleringskosten.

Het Arbitraal College is dan ook van oordeel dat deze communicatie voldoende duidelijk is en geenszins gebrekkelijk voorkomt zoals door eisers gesteld.

12.

Tot slot stelt verweerster zeer duidelijk in hoger vermeld e-mailbericht van 25 juni 2025 dat de reis nog niet geannuleerd is:

“Jouw reis is nog niet geannuleerd. Dit doen wij pas als je akkoord gaat met de kosten. Dit kan via onderstaande link. Zodra wij jouw akkoord hebben ontvangen, zullen wij de reis annuleren en de annuleringsnota mailen.”

Op basis van de stukken die eisers en verweerster hebben voorgelegd kan het Arbitraal College niet afleiden of eisers hierop de reis effectief hebben geannuleerd. Er ligt ook geen annuleringsnota voor.

Het Arbitraal College stelt vast dat niettegenstaande beide partijen nalaten om concrete stukken voor te leggen aangaande de effectieve annulering, deze het klaarblijkelijk wel eens zijn omtrent het gegeven dat de kwestieuze reis effectief werd geannuleerd.

Dit blijkt in eerste instantie uit het schriftelijk relaas van eisers middels zending van 3 juli 2025 aan de Geschillencommissie Reizen waarbij wordt gesteld dat: *“de reiziger werd onder druk gezet om te annuleren en moet ten onrechte kosten dragen.”*

In tweede instantie blijkt dit ook het schriftelijk betoog van verweerster d.d. 2 augustus 2025 aan de Geschillencommissie Reizen die het volgende stipuleert : *“(…) Hierdoor had Mevrouw A twee opties: de boeking laten staan en op reis gaan; of de boeking annuleren. Mevrouw A heeft gekozen voor de laatste optie. Wij adviseren haar nogmaals voor de annuleringskosten contact op te nemen met de verzekeraar en wijzen haar verzoek tot teruggave van de annuleringskosten opnieuw af.”*

Op basis van de voorgelegde stukken kan het Arbitraal College geenszins afleiden dat eisers enigszins onder druk zouden zijn gezet om over te gaan tot annulering.

Deze stellingname wordt geenszins onderbouwd en kan derhalve bij gebrek aan bewijs niet worden bijgetreden.

13.

Eisers vorderen op heden een volledige terugbetaling van de betaalde reissom t.b.v. 1013,00 euro. Zij wensen met andere woorden een “declaratieve beslissing” te verkrijgen van het Arbitraal College waarin wordt vastgesteld dat zij geen annulatievergoeding verschuldigd zouden zijn en aanspraak maken op volledige terugbetaling van de betaalde reissom.

Zoals reeds eerder aangegeven is het Arbitraal College van oordeel dat (1) eisers een pakketreisovereenkomst hebben afgesloten, (2) de algemene voorwaarden van reisorganisator RO van toepassing zijn (3) en dat derhalve de contractuele annulatiekosten geldig zijn, waardoor ze in principe verschuldigd zijn.

Op basis van de stukken die worden voorgelegd kan het Arbitraal College geen toerekenbare tekortkoming weerhouden in hoofde van verweerster als doorverkoper.

Het Arbitraal College kan alleen maar vaststellen op basis van de stukken dat eisers teleurgesteld zijn dat de reis niet kon worden omgeboekt, hetgeen echter niet kan gelijkgesteld worden met een bewezen gemaakte fout in hoofde van verweerster die tevens in causaal verband staat met de gevorderde schadevergoeding t.b.v. 1013,00 euro.

Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat het overeenkomstig artikel 8.4 BW en artikel 870 Ger.W. toekomt aan eisers om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten. Deze bewijslast wordt *in casu* niet vervuld.

14.

Tot slot stelt het Arbitraal College vast dat eisers klaarblijkelijk (conform het gegeven advies van de doorverkoper middels e-mailbericht d.d. 25 juni 2025) wel degelijk aangifte hebben gedaan bij de annulatieverzekeraar. Dit blijkt althans uit het e-mailbericht dat eisers zelf voorleggen en waarbij annulatieverzekeraar Allianz de ontvangst van de claim bevestigt en bijkomende informatie opvraagt.

Eisers laten evenwel na om het Arbitraal College te informeren aangaande de verdere afwikkeling van de ingediende claim bij de annulatieverzekeraar.

Het is aldus niet duidelijk of eisers al dan niet vergoeding hebben bekomen van hun annulatieverzekeraar. Eisers zijn niet persoonlijk aanwezig ter zitting, niettegenstaande zij hiertoe rechtmatig werden opgeroepen middels brief van 15 juli 2025, waardoor er aan het Arbitraal College geen mondelinge toelichting of verduidelijking kon worden verschaft. Gezien eisers nalaten om in dit verband de nodige stukken over te maken en evenmin aanwezig of vertegenwoordigd zijn op de zitting van 8 september 2025 maakt het Arbitraal College toepassing van artikel 1706, c) van het Gerechtelijk Wetboek en oordeelt zij over het geschil op basis van de gegevens waarover zij beschikt. Het College benadrukt dat de rechten van verdediging van verweerster in geen geval werden geschonden. Eisers werd elke gelegenheid geboden om al haar argumenten, besluiten of stukken neer te leggen.

15.

In de gegeven omstandigheden is het Arbitraal College dan ook van oordeel dat de vordering van eisers dient te worden afgewezen als ongegrond.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers tegen verweerster,

Verklaart de vordering van eiser ten aanzien van verweerster ontvankelijk doch ongegrond.

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