

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 1 JULI 2025

Inzake:

De heer **A**, Belg, geboren op 17 april 2007 en wonende te XXX, XXX

De heer **B**, Belg, geboren op 11 september 2007 en wonende te XXX, XXX

De heer **C**, Belg, geboren op 10 mei 2007 en wonende te XXX, XXX

De heer **D**, Belg, geboren op 30 januari 2007 en wonende te XXX, XXX

De heer **E**, Belg, geboren op 22 mei 2007 en wonende te XXX, XXX

De heer **F**, Belg, geboren op 1 augustus 2007 en wonende te XXX, XXX

De heer **G**, Belg, geboren op 29 mei 2007 en wonende te XXX, XXX

De heer **H**, Belg, geboren op 22 september 2007 en wonende te 8700 XXX, XXX

De heer **I**, Belg, geboren op 1 augustus 2007 en wonende te XXX, XXX

De heer **J**, Belg, geboren op 14 februari 2006 en wonende te XXX, XXX

De heer **K**, Belg, geboren op 13 november 2007 en wonende te XXX, XXX

De heer **L**, Belg, geboren op 14 november 2007 en wonende te 8740 XXX, XXX

De heer **M**, Belg, geboren op 13 maart 2007 en wonende te XXX, XXX

De heer **N**, Belg, geboren op 9 juli 2007 en wonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. O, XXX, XXX en Mevr. P, XXX, XXX

Tegen:

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

Verweerster, ter zitting via videoconferentie vertegenwoordigd door de heer Q

Hebben ondergetekenden:

Meester R in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw S in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De heer T in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw U in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

De Heer V 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 W 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 11 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 12 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;

I. De pertinente feiten

1.

Het Arbitraal College herneemt hierna een samengevat feitenrelaas.

Op 18 november 2024 boekten eisers een pakketreis bestaande uit een verblijf van zeven nachten in een vakantiewoning in Albufeira (Portugal) en transport heen- en terugreis per vliegtuig, met vertrek op 4 september 2025 en terugkeer op 11 september 2025.

De totaalprijs van de reis bedroeg 10.290 EUR. Daarnaast betaalden zij aan verweerder, ten behoeve van de dienstverlener, een waarborg ten belope van 1.750 EUR (125 EUR per persoon).

2.

Op de laatste dag voor terugkeer ontvangen de ouders van eisers een mail van verweester waarin zij schrijft dat eisers een eerste en tevens laatste waarschuwing hebben gekregen omdat vorige avond de villapartner van verweester verschillende klachten had ontvangen van nachtlawaai. Verweester verklaart dat diezelfde avond is één van de security agenten langsgegaan, maar de eisers waren niet aanspreekbaar. Bovendien

troffen zij een slagveld aan. In de mail wordt melding gemaakt van leeggoed dat overal weggegooid werd, zwart zand tegen de witte villamuren, kapotgeslagen tuinmeubilair, een keuken die volstond met afwas, een volledig ondergelopen gelijkvloers waarbij schade werd veroorzaakt aan een houten kast en aan het merendeel van de keukenstoelen.

Door tussenkomst van de crew ter plaatse van verweerster zou zijn vermeden dat eisers de villa moesten verlaten.

Verweerster meldt dat eventuele schade op eisers zal worden verhaald. Ze hoopt dat de waarborg zal volstaan.

Eisers beloven dat ze de villa nog zouden opruimen en schoonmaken voor hun vertrek. Bij het verlaten van de villa hebben de villapartner en verweerster de villa gecontroleerd op bijkomende schade en of de villa in oorspronkelijke staat werd nagelaten.

Op 12 oktober 2025 laat verweerster weten dat de totale schade 3.768,25 EUR bedraagt. Na aftrek van de waarborg blijft het saldo van 2.018,25 EUR verschuldigd. Dit bedrag moet binnen de week voldaan worden.

Bovendien, zo beweert verweerster, is het vertrouwen tussen haar en de villapartner dermate geschaad, dat de accommodatie in de toekomst niet meer via haar aangeboden mag worden.

3.

Eisers erkennen dat er schade werd veroorzaakt, maar betwisten de hoogte er van. Op 12 december 2025 laten ze weten dat zij volgende schade aanvaarden :

2 ligzetels	159.98 EUR
2 parasols	79.98 EUR
6 tuinstoelen	95.34 EUR
1 kinderstoel	18.39 EUR
1 nachtkastje	190 EUR
Linnen / schoonmaak	147.02 EUR

Hetzij een totaal van 690.71 EUR.

Omdat partijen niet tot een vergelijk komen, starten eisers uiteindelijk onderhavige arbitrale procedure op.

2. De vordering

4.

Eisers vorderen de betaling van verweerster van een som van 1.059,29 EUR, hetzij het verschil tussen de door hen betaalde waarborg van 1.750 EUR en de door hen aanvaarde schade van 690,71 EUR.

3. Kwalificatie van de contractuele relatie

5.

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, vermist er accommodatie en vervoer werden verkocht.

Verweerster kan niet gevolgd worden daar waar ze beweert dat ze slechts als doorverkoper is opgetreden tussen eisers en de accommodatie-verschaffer.

4. Beoordeling

6.

De vordering strekt ertoe de (gedeeltelijke) terugbetaling te bekomen van de waarborg die in het kader van de pakketreisovereenkomst werd betaald.

Uit geen enkel stuk blijkt hoe en onder welke voorwaarden deze waarborg werd gesteld.

Ter zitting wordt er gesteld dat de waarborg zou zijn betaald aan/via een betaalpartner (eerder een betaalplatform) genaamd "Mollie", zonder dat daarbij verdere uitleg wordt gegeven.

Dat deze betaling is gebeurd via dit betaalplatform, is echter niet relevant.

Alles wijst er op dat verweerster de begunstigde is van de waarborg.

Vooreerst wordt in zoveel woorden geschreven in haar algemene voorwaarden dat de betaling van de waarborg aan haar gebeurt (het arbitraal college onderlijnt) :

"We willen je er graag op wijzen, dat ondanks je de waarborg aan RO betaald,[sic] de accommodatiepartner verantwoordelijk is voor het afhandelen van de waarborgen. Het is aan hen, om ons tijdig te informeren als er schade werd gemaakt of niet. Wij nemen de rol van tussenpersoon aan. Indien de schade volgens jullie onterecht is, zullen wij jullie meehelpen met het dossier af te ronden".

Dat verweerster als "tussenpersoon" zou fungeren en dat eisers eventuele schade zouden moeten afhandelen rechtstreeks met de accommodatie-verschaffer, met wie zij geen overeenkomst hebben en wiens identiteit of gegevens zij niet eens kennen, of dat zij zich tot de accommodatieverschaffer zouden moeten wenden om vrijgave van de waarborg te verkrijgen, zoals lijkt te worden geschreven in de algemene voorwaarden van

verweerster, is in de praktijk evenwel onmogelijk of onredelijk uitvoerbaar door de consument. Een dergelijke bepaling heeft bijgevolg juridisch geen effect en wordt door het arbitraal college buiten toepassing gelaten.

Eisers kunnen zich derhalve wel degelijk tegen verweerster keren tot terugbetaling van de waarborg en het arbitraal college is bevoegd om kennis te nemen van deze vordering tot terugbetaling, die kadert in een geschil met betrekking tot de uitvoering van de pakketreisovereenkomst en met deze pakketreisovereenkomst onlosmakelijk verbonden is.

7.

Eisers betwisten niet dat ze in de vakantiewoning schade hebben aangericht.

Partijen zijn het evenwel oneens over de hoogte van de schade.

Eisers erkennen de volgende schadeposten, voor een totaal van 690,71 EUR :

2 ligzetels	159.98 EUR
2 parasols	79.98 EUR
6 tuinstoelen	95.34 EUR
1 kinderstoel	18.39 EUR
1 nachtkastje	190 EUR
Linnen / schoonmaak	147.02 EUR

Het is niet duidelijk hoeveel verweerster nu als schadevergoeding eist.

In de mail van verweerster van 12 oktober 2025 is er sprake van een schade van 3.768,25 EUR. In haar mail van 18 december 2025 vordert zij 1.828,26 EUR (wat samen met de gestelde waarborg haar schade brengt op 3.578,26 EUR). Inden het arbitraal college de facturen samentelt die in het kader van de arbitrale procedure worden bijgebracht, komt zij weerom tot een ander bedrag, zijnde 3.474,22 EUR.

Het is aan verweerster om haar schade zorgvuldig aan te geven en deze schade ook te bewijzen, en niet aan het arbitraal college om deze schadevordering bijeen te puzzelen.

Indien er dan toch wordt uitgegaan van de neergelegde facturen, dient te worden vastgesteld deze in het Portugees zijn en dat er niet duidelijk wordt aangetoond in hoeverre zij te maken hebben met de schade die zou zijn veroorzaakt door eisers.

De factuur van HP van 16 oktober 2025 van 3.054,95 EUR is wel duidelijk en heeft betrekking op de aankoop van 6 nieuwe stoelen. Het gaat om een "pro-forma" factuur en niets toont aan dat deze stoelen effectief zijn aangekocht. Daarenboven zouden er hoogstens 2 stoelen kunnen zijn beschadigd, waardoor het manifest overdreven is om een volledige set van 6 stoelen, aan 509 EUR per stoel, aan eisers door te rekenen (zonder daarbij nog rekening te houden met de vetusteit).

Tenslotte stelt het arbitraal college ook vast dat verweerster niet eens bewijst dat zij de schade die zij vordert effectief aan de accommodatieverschaffer heeft moeten betalen.

Wat vast staat is dat eisers erkennen een bedrag van 690,71 EUR verschuldigd te zijn.

Het is bijgevolg aangewezen om dit bedrag toe te kennen aan verweerster, die het saldo van de waarborg dient terug te storten.

OM DEZE REDENEN
HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

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

Veroordeelt verweester om een som van 1.059,29 EUR te betalen aan eisers.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te Brussel, op 3 maart 2026.