

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

Eiser, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Tegen:

RB bvba, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 000.000.000

Verweerster ter zitting noch aanwezig, noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

Meester B in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw C in haar 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 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 4 december 2025 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 december 2025 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 eiser op 15 mei 2025 bij verweerster de rondreis "Land van thee en koningssteden" in Sri Lanka boekte voor 1 persoon voor de periode van 7 november 2025 tot 21 november 2025.

Deze reis omvatte de vluchten heen en terug van Brussel naar Colombo, transfers per autocar, de begeleide rondreis met overnachtingen in diverse hotels, regime volgens programma en uitgevoerd door RO Tours.

De totale prijs van de reis bedroeg 3.940 EUR. Een voorschot van 1.600 EUR wordt op 19 mei 2025 betaald, het saldo ten belope van 2.340 EUR wordt op 21 september 2025 betaald.

3.

Eiser poogt in de loop van de maand september herhaaldelijk contact op te nemen met verweerster om zijn ETA aan te vragen. Hiervoor maakt hij tot 3 maal toe een afspraak via de website van Letsbook. Hij staat echter telkens voor een gesloten deur. Ook telefonisch is het kantoor niet bereikbaar.

Navraag bij de organisator toont bovendien aan dat de reis met vertrek op 7 november 2025 niet doorgaat. De reis zou zelfs door verweerster nooit zijn bevestigd bij de reisorganisator.

Eiser stuurt op 1 december 2025 een aangetekend schrijven naar verweerster en neemt contact op met de Geschillencommissie Reizen waar hij een verzoek tot het opstarten van een arbitrageprocedure indient.

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

4.

Omdat zijn reis niet doorgegaan is, vordert eiser dat verweerster zou veroordeeld worden tot de terugbetaling van de reissom, hetzij 3.940 EUR.

3. Toepassing van de Reiswet

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 doorverkoper opgetreden, in de zin van de Reiswet.

4. Beoordeling

Het arbitraal college kan kort zijn.

Verweerster heeft het geld van eiser ontvangen als doorverkoper, zonder dat de pakketreis werd bevestigd bij de reisorganisator. Ten aanzien van eiser liet verweerster nochtans weten dat de reis gegarandeerd was. Bij het lezen van de verklaring van de reisorganisator dat als stuk wordt neergelegd, kan zelfs de vraag gesteld worden of er van een pakketreis ooit wel sprake is geweest.

Op 31 oktober 2025 schrijft de reisorganisator :

"Ik vind dit heel bizar, heb het gecheckt met de collega's van RO Tours & deze rondreis is nooit bevestigd geweest. Ik zie ook dat er in de mail van letsbook geen specifieke afreisdatum staat vermeld. Enkel de reis van juli was gegarandeerd en deze van 27 februari".

Verweerster is onbereikbaar, het kantoor zou zijn gesloten, ze geeft geen enkele uitleg voor de niet-terugbetaling, haalt aangetekende brieven niet op en komt niet opdagen ter zitting.

Zij dient te worden veroordeeld tot terugbetaling van de door eiser gestorte som, te vermeerderen met de wettelijke intresten sinds de ingebrekestelling van 1 december 2025, zoals door eiser gevraagd.

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 en gegrond.

Veroordeelt verweerster om aan eiser een som van 3.940 EUR terug te betalen, te vermeerderen met de wettelijke intresten sinds de ingebrekestelling van eiser van 1 december 2025 en tot de algehele betaling.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te Brussel op 3 maart 2026.