

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Zitting van 3 maart 2026

Inzake:

De Heer **A**, Belg, geboren op 4 december 1953, en mevrouw **B**, Belg, geboren op 6 september 1952, samen gedomicilieerd te XXX, XXX, handelend voor hun minderjarige kleinkinderen juffrouw **C**, Belg, geboren op 3 april 2013 en de heer **D**, Belg, geboren op 3 april 2013, gedomicilieerd te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Dhr A en Mevr. B

Tegen:

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

Verweerster ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. E, zaakvoerder

Hebben ondergetekenden:

Meester F in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw G in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De heer H in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw I in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

De Heer J 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 K 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 21 maart 2025 bij verweerster een pakketreis voor 4 personen met bestemming Denemarken hebben geboekt voor de periode van 7 juli 2025 tot 15 juli 2025.

Deze reis omvatte de heenvlucht met KLM van Brussel naar Billund via Amsterdam, de terugvlucht van Copenhagen naar Brussel, het verblijf in diverse hotels met formule "kamer met ontbijt" of logies alleen, twee dagen toegang tot Legoland Park en een huurwagen.

De totale prijs van de reis bedroeg 6.993 EUR.

3.

Om niet nader bepaalde redenen werden eisers op maandag 7 juli 2025 aan boord van de heenvlucht geweigerd door KLM. Eisers verklaren dat zij nochtans vooraf ingecheckt waren en vier stoelen toegewezen kregen, en dat KLM hen zou hebben gezegd dat ze voor deze stoelen hadden moeten betalen. De stoelen zouden een tweede keer zijn toegewezen aan passagiers die dit wel hadden gedaan. Wat er ook van zij, eisers hebben de vlucht KL1700 naar Amsterdam niet mogen nemen en hebben meteen ook hun aansluiting naar Billund gemist.

Eisers werden op een latere vlucht geboekt en bereikten uiteindelijk het Legoland Castle hotel op 8 juli 2025 om 00.45 uur, met lange wachttijden van dien. Eisers hebben het initiatief genomen om in de Diamond Lounge van Brussels Airport te gaan wachten en in Amsterdam zijn zij bij Burger King gaan eten in afwachting van hun late vlucht.

Door de vluchtweigering viel de eerste dag Legoland Park ook in het water (waaronder de “Wizard kamer”).

Ze hebben ook een meerkost gehad omdat ze de huurwagen later hebben afgehaald.

Op 10 juli 2025 opent verweerster een schadedossier bij KLM, die uiteindelijk geen gunstig gevolg kent van de kant van de luchtvaartmaatschappij (eisers hebben een DBC-vergoeding van 250 EUR per passagier gekregen voor de vertraging van de vlucht Kopenhagen – Billund, niet voor het segment Brussel – Kopenhagen).

4.

Eisers verklaren verder dat het verblijf in het First Camp Bosore Strand van 9 tot 14 juli 2025 ontgoochelend was. Het kamp lag er verloederd bij en de netheid liet te wensen over. De voorziene bedden en bedlinnen die, aanvankelijk niet aanwezig waren, werden pas op later, na ontvangst van een voucher, bezorgd.

De volgende dag richtten eisers zich tot de balie van het park om een aantal gebreken te melden, maar vonden hier geen gehoor.

Eisers contacteerden ook verweerster, een eerste keer op 10 juli en nog eens op 11 juli 2025 die de zaak opnam met haar lokale partner. Deze contacteerde eisers rechtstreeks op 12 juli 2025. Deze tussenkomst bracht echter geen soelaas.

5.

Na hun terugkeer bezorgden eisers verweerster een uitgebreid reisverslag waarin zij enerzijds een schadevergoeding eisen voor de gevolgen van de vluchtweigering, en anderzijds een volledige terugbetaling vragen van het verblijf in het First Camp Bosore Strand.

Omdat hun klacht nog steeds niet afgehandeld waren, stuurden eisers drie maand na terugkeer een ingebrekestelling waarin zij binnen de 14 dagen enerzijds de volledige terugbetaling van de reis eisen en anderzijds een schriftelijke bevestiging vragen van de maatregelen die verweerster neemt.

Eisers namen ook contact op met de Geschillencommissie Reizen en dienen op 8 januari 2026 een verzoek tot het opstarten van een arbitrageprocedure in.

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

5.

Omdat hun reis niet is verlopen zoals gewenst, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot de volledige terugbetaling van de reis, te weten een bedrag van 6.993,00 EUR en alle kosten die ze maakten voor het behandelen van de arbitrage.

In haar besluiten van 27 januari 2026 biedt verweerster een vergoeding van 502,19 EUR, die zij als volgt berekent :

AVIS-kost : 50,15 EUR

Legoland (verlies 1 dag) : 227,04 EUR

Commerciële geste Basecamp (30%) : 225,00 EUR

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.

- Eisers hebben zonder problemen zelf de online check-in kunnen doen daags voor vertrek en had boardingpasses op zak. De vluchtweigering is dus zeker niet haar fout.
- Dat eisers zijn gaan zitten in de Diamond Lounge is hun volle recht, maar was geen verplichting
- De Wizard kamer in Legoland Castle was volledig in orde en geboekt zoals dit hoorde. Dat eisers daar weinig heeft kunnen van genieten, is de fout van KLM. De verplichtingen van KLM vallen onder de Passagiersverordening 261/2004 inzake compensatie en bijstand van luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertragingen van vluchten. Verweerster kan als organisator niet voor dezelfde schadevergoeding of prijsvermindering aangesproken worden.
- Zij betreurt dat de cottage en omgeving bij First Camp Bosore niet aan de verwachtingen voldeed. Zij heeft de lokale vertegenwoordiger gecontacteerd hierover om ter plaatse een oplossing aan te bieden.
- Er kan haar geen enkele fout of tekortkoming kan toegewezen worden. Zij heeft op elk moment aan alle verplichtingen voldaan.

8.

Artikel 33 van de Reiswet bepaalt dat de organisator aansprakelijk is voor de 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.

Het klopt dat de vluchtweigering de fout is van de luchtvaartmaatschappij. Eisers hadden boarding passes en toegewezen stoelen en mochten desondanks niet meevliegen. Ze werden door KLM op een latere vlucht gezet.

In tegenstelling tot wat verweerster voorhoudt, is zij als organisator, conform de principes van artikel 33 van de Reiswet, wel degelijk aansprakelijk voor de fouten begaan door de luchtvaartmaatschappij op dewelke ze beroep doet voor de uitvoering van de pakketreis, in casu KLM.

11.

Betreffende het verblijf, is het arbitraal college de mening toegedaan dat uit de stukken blijkt dat het First Camp Bosore Strand inderdaad op verschillende punten niet beantwoordde aan eisers redelijkerwijze mochten hebben. Dit wordt ook niet betwist door verweerster.

Alle elementen van het dossier in acht genomen (de gevolgen van de misgelopen vluchten en de kwaliteit van het First Camp Bosore Strand, is het arbitraal college van mening dat een bedrag van 1.000 EUR, ex aequo et bono bepaald, een passende schadevergoeding uitmaakt.

Het vorderen van een volledige terugbetaling is niet redelijk, aangezien eisers, los van de last die ze hebben ervaren door de vluchtweigering en de mindere kwaliteit van het verblijf, toch van de andere diensten hebben kunnen genieten.

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 deels gegrond.

Veroordeelt verweerster tot betaling aan eisers van een som van 1.000 EUR en wijst de vordering voor het overige af.

Aldus uitgesproken met unanimititeit te Brussel op 3 maart 2026.