

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 8 september 2025

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 11 november 1980, en **de Heer B**, Belg, geboren op 11 oktober 1977, handelend voor zichzelf en hun minderjarige kinderen, **de Heer C**, Belg, geboren op 29 augustus 2016 en **Juffrouw D**, Belg, geboren op 23 oktober 2020, samenwonende te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw A

Tegen:

RO BV, handelend onder de naam XXX, ingeschreven in het Nederlands handelsregister onder het nummer NL00000000 met maatschappelijke zetel te XXX (Nederland), XXX;

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw E

Gelet op

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 17 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 22 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 F in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

De Heer G in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw H in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer I in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

Mevrouw J 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 K

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 21 december 2024 boekten eisers bij verweerster een pakketreis met bestemming Turkije, Antalya voor 4 personen voor de periode van 31 juli tot 10 augustus 2025.

De boeking omvatte de vluchten heen en terug, het verblijf in hotel Kaila City in een 1x2 "Verbondenskamer Standard Familiekamer met balkon" in formule all-in. De totale prijs van deze reis bedroeg 3781,44 euro.

3.

Op 22 december 2024 nemen eisers contact op met verweerster en melden dat zij zich vergist hadden en dat zij hun reis wensen om te boeken.

Verweerster zendt hen een mail met een link die hen toegang geeft tot het aanbod van de organisator van hun reis waaruit zij kunnen kiezen. Na bevestiging van de nieuwe accommodatienaam, het kamertype, de verzorging en eventuele opmerkingen zal verweerster de mogelijkheden en kosten bevestigen. De mail vermeldt dat een wijziging van accommodatie niet altijd mogelijk is. De mogelijkheden hangen immers af van de voorwaarden van de reeds geboekte accommodatie en de beschikbaarheid.

Via deze link boeken eisers echter een tweede reis voor de periode van 30 juli tot 8 augustus 2025. Deze tweede boeking omvatte de vluchten heen en terug, het verblijf in hotel Gold City in een 1x2 "Slaapkamer standard familiekamer", in formule all-in. De prijs van deze reis bedroeg 4892,47 euro.

4.

Eisers nemen hierop telefonisch contact op met verweerster en verduidelijken dat zij nog steeds de eerste reis wensen om te boeken. Hierop stuurt verweerster op 02.01.2025 echter een e-mail met een link om de eerste boeking te annuleren. De bijhorende annulatiekosten bedragen daarbij op dat moment 1662,12 euro.

Eisers reageren hier dezelfde dag nog op dat zij geenszins verzocht hebben om een annulatie doch wel om een omboeking.

Gezien eisers hierop geen reactie meer mogen ontvangen, verzenden zij op datum van 8 januari 2025 een herinnering aan verweerster, waarin zij opnieuw benadrukken dat zij geen annulering hebben gevraagd voor de eerste reis doch wel een omboeking zoals eerder telefonisch toegelicht.

5.

Ondanks herhaaldelijke pogingen van eisers om duidelijk te maken dat zij hun initiële reis wensten om te boeken komt er geen antwoord meer van verweerster.

6.

Uiteindelijk verkrijgen eisers tijdens een telefonisch onderhoud met verweerster op 19 maart 2025 de informatie dat hun reis maximaal met 1 jaar vooruit kan omgeboekt worden gezien de vluchten niet verder worden vrijgegeven door de luchtvaartmaatschappijen. Er wordt medegedeeld dat de omboeking tot vijf dagen voor vertrek mogelijk is. Eisers ontvangen hierop dezelfde dag een e-mail alwaar zij instructies krijgen om het omboekingsverzoek in behandeling te kunnen nemen. Eisers geven daarbij aan dat zij prefereren om de reis om te boeken naar juli 2026 met opgave van drie voorkeurhotels. Hierop komt geen reactie van verweerster.

6.

Eisers ontvangen enkel een betalingsverzoek op 5 juni 2025 met verzoek het restantbedrag van 2632,44 euro te willen voldoen. Eisers nemen opnieuw telefonisch contact op waarbij verweerster aangeeft dat een omboeking naar zomer 2026 niet mogelijk is.

7.

Eisers krijgen op datum van 2 juli 2025 een e-mailbericht van verweerster waarin wordt gevraagd naar welke vertrekdatum zij de reis wensen om te boeken. Verweerster geeft aan dat zij de mogelijkheden en kosten hiervoor zullen opvragen. Dit e-mailbericht wordt dezelfde dag nog beantwoord door eisers, die daarbij verwijzen naar hun eerder e-mailverkeer en hun voorkeur aan verweerster bezorgen, ditmaal in de kerst- of herfstvakantie gezien verweerster eerder aangaf dat de zomervakantie niet mogelijk is.

8.

Inmiddels blijft verweerster betalingsverzoeken verzenden dewelke worden geweigerd door eisers via e-mailbericht van 17 juni 2025 gezien het lopend verzoek tot omboeking waar zij op dat ogenblik nog geen reactie op ontvingen.

9.

Op 10 juli 2025 krijgen eisers de mededeling dat in eerste instantie het niet meer mogelijk zou zijn om op dat moment nog een omboeking te doen alsmede dat een omboeking niet tot de opties behoort daar de luchtvaartmaatschappij geen wijzigingen zou toestaan aan de vliegtickets.

Eisers gaan hier niet mee akkoord en wijzen verweerster op de gebrekkige en tegenstrijdige informatie die zij doorheen de tijdslijn hebben ontvangen.

10.

Op 18 juli 2025 reageert verweerster via e-mailbericht dat eisers hun eerste boeking kosteloos kunnen annuleren.

11.

In tegenstrijd met vorig bericht stelt verweerster op 23 juli 2025 vervolgens dat zij annuleringskosten zal in rekening brengen indien eisers de reis zouden annuleren.

Verweerster annuleert uiteindelijk de reis gezien het slotbedrag niet tijdig werd voldaan en gaat over tot sommatie van de resterend te betalen reissom opzichts eisers.

12.

Gezien geen oplossing in zicht is wenden eisers zich tot de Geschillencommissie Reizen alwaar zij een arbitrageprocedure opstarten.

B. DE RECHTSPLEGING

13.

Het Arbitraal College stelt na onderzoek van het dossier vast dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak.

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

C. DE VORDERINGEN

14.

Via het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 3761,44 euro, nl.

Het betaalde voorschot : 1149,00 euro

De resterende reissom : 2632,44 euro

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

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

15.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in de onderhavige zaak is opgetreden als "organisator" 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

16.

Eisers lichten toe aan het Arbitraal College op de zitting van 8 september 2025 dat verweerster diens informatieplicht niet zou hebben vervuld met schade tot gevolg. Eisers vorderen hiervoor een totale schadevergoeding zoals cijfermatig begroot en uiteengezet in het klachtenformulier t.b.v. 3761,44 euro.

Zij stellen in het vragenformulier misleidende en tegenstrijdige informatie te hebben ontvangen van diverse werknemers van verweerster. Tevens werd ook het dossier van eisers regelmatig verwisseld met het lopend dossier van hun familielid.

Het geschil tussen eisers en verweerster laat zich aldus vertalen naar de vraag of verweerster voldeed aan haar (pre-)contractuele informatieverplichting opzichts eisers.

17.

De beslechting van huidig geschil dat wordt voorgelegd aan het Arbitraal College gebeurt overeenkomstig het geschillenreglement. Alles wat niet uitdrukkelijk in het geschillenreglement is voorzien wordt behandeld overeenkomstig het Gerechtelijk Wetboek, waaronder de artikelen 1676 tot 1723 inzake arbitrage.

Artikel 9 van het Arbitrage geschillenreglement bepaalt:

“Om de geschillen te beslechten zal het arbitraal college het consumentenrecht toepassen alsook het reisrecht en in het bijzonder de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.”

18.

De organisator van een pakketreis is krachtens artikel 5 van de Reiswet gehouden tot een precontractuele informatieplicht ten aanzien van de reiziger. De organisator is eveneens verplicht om de reiziger een standaardinformatieformulier te verstrekken waarin diens rechten worden opgesomd.

Op basis van artikel 5,§1,4° dient alle relevante informatie aangaande betalingsregelingen, met inbegrip van het bedrag of het percentage van de prijs dat als voorschot is te betalen, en het tijdstip voor de betaling van het saldo, of de financiële garanties die de reiziger moet betalen of leveren voorafgaandelijk worden overgemaakt.

Conform artikel 5,§1,7° van de Reiswet dient de organisator in diens precontractuele informatie te vermelden dat de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis kan opzeggen tegen betaling van een passende opzegvergoeding of, indien toepasselijk, van de gestandaardiseerde opzegvergoedingen die de organisator vraagt, overeenkomstig artikel 29 Reiswet.

Deze informatie dient m.a.w. te worden verschaft aan de reizigers nog voor zij gebonden zijn aan de pakketreisovereenkomst.

Artikel 8 van de Reiswet bepaalt dat de precontractuele informatie een integraal onderdeel is van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet gewijzigd worden, tenzij bij uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen bij de overeenkomst.

Conform artikel 10-11 Reiswet dient een kopie of een bevestiging van de pakketreisovereenkomst aan de reiziger te worden overgemaakt met de volledige inhoud van de overeenkomst.

19.

Het is aan de organisator om te bewijzen dat zij de reiziger alle wettelijke (pre)contractuele informatie heeft verstrekt dit conform artikel 15 Reiswet.

Het Arbitraal College stelt vast dat verweerster in diens argumentatie nalaat om aan te tonen dat zij voldaan heeft aan de op haar rustende (pre)contractuele informatieplicht. Verweerster brengt in dit verband geen enkele stavingstukken bij.

Op basis van de boekingsbevestiging die eisers voorleggen blijkt dat verweerster zich enkel (verkeerdelijk) beperkt tot een algemene verwijzingsclausule naar de ANVR-reisvoorwaarden, de

voorwaarden van RO en de gebruikersvoorwaarden van RO. Deze kwetsieuze documenten worden niet bijgebracht. De inhoud is derhalve onbekend.

In tegenstrijd met het voorgaande stelt verweerster dan weer dat voor reizen die zij zelf organiseert (hetgeen hier *in casu* het geval was) de ABTO-voorwaarden van toepassing zijn. Deze werden evenmin overgemaakt aan eisers, noch voorgelegd. Minstens blijkt dit niet op basis van de stukken in het dossier.

20.

Eisers zijn maanden in het ongewisse gebleven niettegenstaande zij duidelijk en tijdig hebben aangegeven aan verweerster dat zij een oplossing wensten te bekomen voor de eerste boeking. Het is het Arbitraal College allerm minst duidelijk waarom verweerster in haar hoedanigheid van organisator heeft nagelaten om hierop eenduidig te reageren binnen een redelijke termijn.

21.

Niet enkel het gebrek aan communicatie doch ook het tegenstrijdig karakter blijkt afdoende uit de stukken die eisers voorleggen aan het Arbitraal College.

Zo blijkt op basis van de overgemaakte tijdslijn (bijlage 1) van verweerster dat zij niet betwist dat haar medewerker op 19 maart 2024 aan eisers heeft toegelicht dat maximaal 1 jaar vooruit kan worden geboekt en het verzoek tot omboeking mogelijk zou zijn tot 5 *dagen* voor vertrek.

In het e-mailbericht dat hierop wordt overgemaakt op dezelfde dag wordt echter melding gemaakt dat de omboeking moet verkregen zijn 14 *dagen* voor vertrek.

In haar e-mailbericht van 2 juli 2025 vermeldt verweerster dan weer dat de omboeking 28 *dagen* moet verkregen zijn voor vertrek.

Dat dergelijke communicatie verwarrend is voor de reiziger kan op basis van de voorliggende stukken en gegeven toelichting ter zitting niet ernstig worden betwist.

22.

Voorts erkent verweerster middels het stavingstuk met de gegeven tijdslijn dat haar medewerker op 17 juni 2025 gecommuniceerd heeft dat de omboeking in juli niet mogelijk is omdat op dat moment de vluchten nog niet zijn vrijgegeven en het verzoek tot omboeking dus te ver vooruit ligt. Dit impliceert dat indien dit omboekingsvoorstel op latere datum zou bekeken zijn geweest, dit mogelijks wel een optie was geweest. Verweerster maakt immers geen gewag van andere obstakels.

Op het moment dat eisers vervolgens een nieuw voorstel indienen met andere data wordt gecommuniceerd door verweerster dat geen enkele van de opgegeven accommodatie beschikbaar zou zijn.

Vervolgens communiceert verweerster op datum van 10 juli 2025 dat een omboeking niet meer mogelijk zou zijn en stelt zij dat de vliegtickets een omboeking niet toelaten.

Deze informatie staat haaks op de informatie die eerder werd verstrekt in de bespreking van de vorige omboekingsvoorstellen, daar verweerster doorheen de tijdlijn op geen enkel moment heeft gemeld

dat een omboeking eenvoudigweg niet tot de opties zou behoren gelet op de voorwaarden die van toepassing zouden zijn op de geboekte vliegtickets. Deze stellingname wordt daarenboven evenmin onderbouwd met enige stavingstukken.

23.

Het Arbitraal College stelt vast dat eisers aangeven dat zij hier niet akkoord mee gaan waarop zij vervolgens op 18 juli 2025 het bericht ontvangen van verweerster dat de kwestieuze eerste boeking kosteloos kan geannuleerd worden.

Meer specifiek communiceert zij dienaangaande het volgende:

(..)

“We willen je graag laten weten dat je op dit moment de originele reservering kosteloos kunt laten annuleren door ons.”

Ter zitting lichten eisers toe dat zij op dit aanbod wensten in te gaan doch dat verweerster in tegenstrijd met dit bericht op datum van 23 juli plots melding maakt dat er toch annuleringskosten verschuldigd zouden zijn indien de reis wordt geannuleerd. Verweerster koppelt in dit bericht van 23 juli geenszins terug naar haar eerdere schriftelijke communicatie van 18 juli 2025 en verduidelijkt op geen enkele manier waarom zij hierop terugkomt. De gehanteerde annuleringskosten worden evenmin onderbouwd aan de hand van concrete stukken zodat het gerechtvaardigd karakter hiervan op geen enkele wijze wordt aangetoond.

Ingevolge deze tegenstrijdige informatiestroom heeft verweerster uiteindelijk zelf de reis moeten annuleren daar eisers begrijpelijkerwijze geenszins openstonden om na voormeld expliciet aanbod tot kosteloze annulering vervolgens op 23 juli alsnog over te gaan tot betaling van de resterende reissom dan wel tot annulering met bijhorende annuleringskosten. Dat verweerster genoodzaakt was om de reis zelf te annuleren is derhalve terug te koppelen aan haar eigen gebrekkige en tegenstrijdige communicatie.

24.

Het Arbitraal College meent derhalve dat op basis van de voorliggende stukken en de bijhorende mondelinge toelichting van partijen ter zitting van 8 september 2025, de gevoerde communicatie van verweerster laattijdig, onvolledig en tegenstrijdig voorkomt. Bovendien laat verweerster na aan te tonen dat zij aan haar (pre)contractuele informatieplichten *in casu* heeft voldaan. Verweerster heeft dienaangaande geen enkele stavingstukken overgemaakt.

Gelet op het voorgaande is het Arbitraal College van oordeel dat de door verweerster toegepaste annulatiekosten t.b.v. 2632,44 euro (het restbedrag van de reissom) in voorliggend geval niet rechtsgeldig kunnen tegengeworpen worden aan eisers. Het betaalde voorschot t.b.v. 1149,00 euro dient derhalve te worden terug gestort aan eisers.

Het door eisers gevorderd bedrag t.b.v. 2632,44 euro kan niet worden toegekend gezien eisers deze annuleringskosten (*in casu* gelijkgesteld aan de resterende openstaande reissom) op basis van de stukken niet hebben voldaan.

Dossier nummer: SA 2025-039

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 ten aanzien van verweerster ontvankelijk en gegrond in volgende mate;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 1149,00 euro aan eisers, wijst het meer gevorderde af;

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