

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 13 OKTOBER 2025

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 24 oktober 1979, handelend voor haar minderjarige zoon de Heer B, Belg, geboren op 17 maart 2013, samen gedomicilieerd te XXX, XXX

Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw A

Tegen:

De NV RO, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw C, Customer Service Specialist Quality After Sales;

Gelet op:

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 12 augustus 2025 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de oproepingsbrief aan partijen van 14 augustus 2025 om te verschijnen op de zitting van 13 oktober 2025;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde conclusies en stukken;
- het onderzoek van de zaak, zoals mondeling gevoerd op de zitting van 13 oktober 2025;

Hebben ondergetekenden:

Meester D in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

De Heer E in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

De Heer F in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium te 1210 BRUSSEL, Vooruitgangstraat 50;

bijgestaan door mevrouw G in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE 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.

Op 14 november 2024 boeken eisers via hun reiskantoor de rondreis "Pura Vida" naar Costa Rica voor 2 personen voor de periode van 13 tot 28 juli 2025.

De boeking omvat de heen- en terugvlucht Amsterdam – San José, de rondreis en het verblijf in een tweepersoonskamer in diverse hotels van minimaal 3 sterren met ontbijt en vol pension in Tortuguero. De reis wordt uitgevoerd door verweerster.

De totale prijs van deze reis bedraagt 6.667 euro.

3.

Op 11 april 2025 nemen eisers contact op met verweerster nadat ze vaststelde dat de prijs van deze reis op dat ogenblik 469 euro lager is dan wanneer zij boekten, ondanks het feit dat zij van een vroeg-boekkorting genoten. Zij menen dat dankzij vroeger boekers zoals zijzelf de reis gegarandeerd kan worden. De beslissing om de prijs te laten dalen kan volgens hen dan ook niet gemotiveerd worden om genoeg deelnemers aan te trekken om de reis te laten doorgaan.

Zij menen op basis van art. 5.4 van de Algemene Voorwaarden recht te hebben op een prijsvermindering.

4.

Verweerster gaat op deze vraag niet in. Eisers hebben de prijs op het ogenblik van de boeking aanvaard.

Nog volgens verweerster is art. 5 van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen niet van toepassing. Dit artikel handelt immers over de aanpassing van de prijs na het sluiten van de overeenkomst in de gevallen limitatief opgesomd in de Reiswet, en geen van deze zijn hier van toepassing.

5.

Eisers nemen contact op met Test-Aankoop, maar verweerster blijft bij haar standpunt.

Tenslotte nemen eisers ook contact op met de Federale Overheidsdienst Economie die hen op Art. 19 en 22 van de Reiswet betreffende prijswijzigingen wijst. Eisers stellen dat de dollarkoers gunstig evolueerde, en de fuelprijzen drastisch daalden, menen eisers ook op deze basis aanspraak te kunnen maken op een prijsvermindering.

6.

Partijen komen niet tot een overeenkomst, waarop eisers op 12 augustus 2025 een arbitrageprocedure opstarten bij de Geschillencommissie Reizen.

B. DE VORDERINGEN

7.

Met het vragenformulier d.d. 12 augustus 2025 vorderen eisers een vergoeding t.b.v. 629 euro, nl :

- 569 euro (prijsverschil tussen betaalde prijs van de reis en gedaalde prijs in mei 2025).
- Indien toepassing van artikel 5.1. wordt aanvaard, had ik graag ook de kost voor de arbitrageprocedure van RO teruggekregen aangezien ik een minnelijke schikking heb geprobeerd, dit door RO zelf aan te schrijven en nadien ook via test aankoop. Echter is RO hierop niet ingegaan.

Verweersters vragen de vordering ontvankelijk doch ongegrond te verklaren.

C. DE RECHTSPLEGING

8.

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.

D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

9.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweester in de onderhavige zaak is opgetreden als "organisator" ten aanzien van eisers als "reiziger" 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 heeft tussen partijen geen voorwerp van debat of betwisting uitgemaakt.

E. BEOORDELING

10.

Het wettelijk kader is het volgende.

Een prijs herzieningsbeding moet wederkerig zijn. Prijsverhogingen zijn *enkel* mogelijk, indien ook prijsverminderingen mogelijk zijn op dezelfde gronden. De criteria die de organisator toelaten een prijsverhoging aan te rekenen, moeten gelijklopen met de criteria die de reiziger recht geven op een prijsverlaging. Bovendien moet de berekeningswijze in beide gevallen gelijk lopen. Indien het contract de rechten op een prijsverlaging zou inperken, is er sprake van een onrechtmatig beding. Er is géén

spiegelbepaling die de reisorganisator verplicht om spontaan bewijzen voor te leggen omtrent een eventuele prijsdaling.

Evenwel bevat sinds 1 november 2020 artikel 8.4 BW een algemene medewerkingsplicht bij de bewijsvoering. Naast het klassieke principe dat wie iets beweert het moet bewijzen, bepaalt lid 3 nu dat alle partijen gehouden zijn loyaal mee te werken aan de bewijsvoering. De verplichting om loyaal mee te werken aan de bewijsvoering houdt in dus dat de reisorganisator binnen bepaalde grenzen de bewijsvoering van de reiziger-consument mogelijk moet maken, wat impliceert dat hij aan de reiziger-consument informatie moet verschaffen. Wanneer de verweerder over een veel betere kennis beschikt (of zou moeten beschikken) van de feitelijke omstandigheden van de zaak, zal deze partij er dus toe gehouden zijn inlichtingen te verschaffen die van belang zijn voor de oplossing van het onderliggende geschil ('de bijzondere mededelingsplicht') (W. VANDENBUSSCHE, "Omgaan met bewijsnood bij aansprakelijkheid uit onrechtmatige daad", *RW* 2018-19, nr. 9, 335). In dit geval is de reisorganisator verplicht om inlichtingen over pertinente feiten te verschaffen, doch geen bewijselementen aan te leveren (W. VANDENBUSSCHE, *Bewijs en onrechtmatige daad*, Morsel, Intersentia, 2017, 390).

De commissie is van oordeel dat RO dit wel degelijk afdoende heeft gedaan. RO benadrukte dat prijzen voor pakketreizen dynamisch zijn en afhankelijk van meerdere factoren zoals beschikbaarheid, vraag, en commerciële acties. Wat betreft de brandstof toeslagen staat de uitleg in de reisvoorwaarden (zie bijlage 2). De commissie is van oordeel dat de omvang van de verplichting uit artikel 8.4 derde lid BW niet met zich meebrengt dat RO de bewijslast omgedraaid wordt.

RO is niet verplicht om spontaan de feiten naar voren te brengen waaruit mogelijk de gegrondheid van de vordering zou kunnen blijken, aangezien zij anders verplicht zou kunnen worden om buiten de context van het geschil te treden. Ze is er enkel toe gehouden om haar stellingen met enig bewijs gepaard te laten gaan, en moet dus de betwisting op uitvoerige wijze motiveren en aanknopingspunten aanleveren. Dit kan de consument dan gebruiken om zijn aanspraken verder te bewijzen, hetgeen zij niet (voldoende) doet.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers tegen verweersters;

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweersters ontvankelijk, maar wijst deze af als ongegrond.

Aldus uitgesproken, met unanimititeit te BRUSSEL op 13 oktober 2025.