

**ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**  
**Zitting van 14 april 2026**

**Inzake:**

**de Heer A**, Belg, geboren op 17 november 1983, en **Mevrouw B**, Belg, geboren op 10 juni 1987, samenwonende te XXX, XXX

*Eisers, ter zitting vertegenwoordigd door de heer A*

**Tegen:**

**RO BV**, ingeschreven in het Nederlands handelsregister onder het nummer NL000000000000 met maatschappelijke zetel te XXX (Nederland), XXX;

*Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door Mevr. C - klachten consulent, Mevr. D - klachten consulent en Mevr. E - klachten consulent*

---

**Gelet op**

- de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
- het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 29 januari 2026 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 29 januari 2026 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 14 april 2026
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- het onderzoek van de zaak op de zitting van 14 april 2026;
- 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 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 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 I in haar hoedanigheid van griffier.

**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 22 december 2025 boekten eisers bij verweerster een pakketreis met bestemming Marokko, Marrakech voor 2 personen voor de periode van 5 juli tot 12 juli 2026.

De boeking omvatte de vluchten heen en terug, de transfers naar het hotel en het verblijf in hotel Medina Gardens in een standaard twee-persoonskamer zonder balkon in formule all-in.

De totale prijs van deze reis bedroeg 2.634 euro.

3.

Binnen het uur na boeking nemen eisers contact op met verweerster en melden dat zij zich vergist hebben in de reisdata en dat zij hun reis wensen om te boeken.

Verweerster laat op 24 december 2025 weten dat het op dat ogenblik niet meer mogelijk is om de reis aan te passen. Eisers ontvangen nog een tweede mail waarin aangegeven wordt dat zij alternatieve accommodaties mogen voorstellen via platform van verweerster. Eisers stellen hierover bijkomende vragen maar krijgen geen antwoord.

Op 5 januari 2026 zendt verweerster een eerste e-mailbericht waarin meegedeeld wordt dat een omboeking naar dezelfde accommodatie toch mogelijk zou zijn. Dit bericht wordt gevolgd door een tweede e-mail waarin staat dat de annulatiekosten op dat ogenblik 1.15 euro bedragen. Eisers beslissen hun boeking te annuleren.

Op 6 januari 2026 herbevestigen eisers, op vraag van verweerster, hun vraag tot het annuleren van de reis volgens de aan hen bevestigde voorwaarden, nl. een annulatiekost van 1.15 euro en een administratieve kost van 25 euro.

Verweerster laat weten dat de bedragen die in haar mail vermeld zijn fout zijn. De reële annuleringskosten bedragen 973.75 euro.

Eisers zijn het hier niet mee eens en wenden zich tot de Geschillencommissie Reizen, waar ze een arbitrageprocedure opstarten.

**B. DE RECHTSPLEGING**

4.

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**

5.

Via het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 878.90 euro. Dit bedrag is als volgt samengesteld :

Hoofdvordering : 791.85 euro

Procedurekost : 87.05 euro

(bestaande uit arbitragerecht van 75 euro en de kosten van aangetekende ingebrekestelling van 12.05 euro

In haar conclusies verzoekt verweerster de vraag van eisers af te wijzen als ongegrond.

### **D. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE**

6.

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**

Eisers baseren hun vordering voornamelijk op gerechtvaardigd vertrouwen in een schriftelijke annuleringsopgave. Zij stellen dat de annuleringskosten op 5 januari 2026 “duidelijk en ondubbelzinnig” werden vastgesteld op 1,15 euro + 25 euro administratiekosten en dat er een terug te betalen saldo werd meegedeeld; zij beschouwen hun annulering als aanvaarding van dat aanbod.

Vooreerst moet onderzocht worden of er überhaupt een pakketreis tot stand is gekomen. Nadien moet onderzocht worden of (en tegen welke voorwaarden) deze pakketreis kon worden geannuleerd.

- Is er een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen: ja

Vooreerst moet onderzocht worden of er überhaupt een pakketreis tot stand is gekomen. In principe komt een overeenkomst door de loutere wilsovereenstemming van de contractpartijen en dus vormvrij of consensueel tot stand (artikel 5.28 BW). Dit is een aangelegenheid die valt buiten het bereik van de reiswetgeving en gemeenrechtelijk opgelost dient te worden. De totstandkoming van een overeenkomst wordt vaak samengevat als het samenvallen tussen aanbod en aanvaarding. Het aanbod van de reisorganisator (art. 5.19 BW) moet hierbij betrekking hebben op de essentiële en substantiële

elementen, zijnde de reisdiensten en prijs, zodat de overeenkomst tot stand kan komen door de wilsuiking van de wederpartij, in casu de aanvaarding door de reiziger (art. 5.20 BW). Bij overeenkomsten die via internet worden gesloten zijn de hierboven geschetste principes ook van toepassing (art. 11 e-commercerichtlijn, zie ook o.m. F. DEBUSSERE, “Enkele verbintenisrechtelijke beginselen bekeken door de bril van de elektronische handel” in *Elektronische handel. Commentaar bij de wetten van 11 maart 2003*, Brugge, Die Keure, 2003, 151).

De Geschillencommissie komt tot de conclusie dat er een pakketreis is gesloten.

- Kunnen eisers deze overeenkomst opzeggen: ja

De Pakketreizenwet bepaalt dat de reiziger de pakketreisovereenkomst te allen tijde vóór vertrek kan opzeggen. Zoals uitdrukkelijk voorzien in artikel 29 van deze wet kan de reiziger dan worden verplicht een “passende en gerechtvaardigde” opzeggingsvergoeding te betalen aan de organisator, in lijn met artikel 12, lid 1, van richtlijn 2015/2302. In de overeenkomst mogen redelijke gestandaardiseerde vergoedingen worden opgenomen, gebaseerd op het tijdstip van opzegging, de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Bij gebreke daaraan is de vergoeding gelijk aan de reissom minus die besparingen en inkomsten.

De Geschillencommissie volgt eisers. Er is zeer duidelijk gecommuniceerd rond de annulerings- en administratieve kost. Gelet op de timing – onmiddellijk na ontdekken van vergissing – gaat de Geschillencommissie er ook van uit dat verweerster dit vrijwel kosteloos kon annuleren.

Tijdens de zitting argumenteerde verweerster nog dat bij vliegtickets het zo is dat (minstens) de ticketwaarde verschuldigd blijft, maar dit werd niet teruggevonden in de algemene voorwaarden (waarnaar verweerster tijdens de zitting ook niet heeft verwezen).

\*\*\*

#### **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 gegrond.

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 963,85 euro, bestaande uit betaald voorschot 990 euro verminderd met de 1,15 annuleringskosten en 25 euro administratiekosten.

Wijst het anders- en of meergevorderde af.

Aldus met unanimiteit uitgesproken te BRUSSEL, op 14 april 2026.