

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 31 maart 2026

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 28 februari 1994, gedomicilieerd te XXX, XXX

en

Mevrouw B, Belg, geboren op 26 november 1994, gedomicilieerd te XXX, XXX

Eiseressen, ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw B

Tegen:

RO GmbH, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer BE 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Verweerster, niet aanwezig noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

Meester C, in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College;

Mevrouw D, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw E, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

Mevrouw F, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Mevrouw G, in haar 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 H in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eiseressen ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 27 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 27 januari 2026 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 31 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 31 maart 2026 ;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

A. Wat de grond van de zaak betreft

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.

Op 11 juli 2025 boekten eiseressen bij verweerster een reis naar Gran Canaria (Spanje) voor twee personen die zou doorgaan van 26 juli 2025 tot 2 augustus 2025.

Deze boeking omvatte de vluchten heen en terug van Brussel naar Las Palmas en het verblijf in een tweepersoonskamer met zeezicht in hotel Occidental Roca Negra, 4*, onder regime *all-inclusive* en een huurwagen.

Het totale bedrag van deze boeking bedroeg 2.393,64 euro.

3.

Bij aankomst treffen eiseressen kakkerlakken aan in hun kamer en badkamer. Na melding bij de receptie werd de kamer chemisch behandeld, waardoor eiseressen noodgedwongen twee nachten hebben moeten slapen in een ruimte met sterke pesticidedampen.

Ondanks meerdere kamerwissels bleven kakkerlakken opduiken. Eiseressen veranderden 3 keer van kamer, waaronder één keer in het midden van de nacht. Deze kamers vertoonden echter allemaal tekenen van ongedierte, schimmel en gebrekkige hygiëne. De door het hotel aangeboden spa-bon van 20 euro per persoon bood geen structurele oplossing.

Op dag 5 werd een hotelwissel toegestaan. In plaats van in het door hen geboekte Adults Only-hotel kwamen eiseressen in een groot familiehotel terecht, waardoor de rust en stilte waarnaar eiseressen uitkeken onmogelijk was.

Verweerster biedt een kortingsbon van 50 euro op een volgende reis aan, maar dit wordt door eiseressen geweigerd.

4.

Na hun terugkeer bevestigen eiseressen hun klacht via mail. Verweerster biedt een compensatie van 200 euro aan, maar ook die wordt geweigerd omdat dit geen redelijke verhouding zou hebben tot de omvang van de problemen.

Eiseressen richten zich tot de Geschillencommissie Reizen waar zij een verzoek tot het opstarten van een verzoeningsprocedure indienen. Deze wordt echter geweigerd, waarop eiseressen een aanvraag tot het opstarten van een arbitrageprocedure indienen.

Op het vragenformulier waarmee de Geschillencommissie Reizen wordt gevat formuleren eiseressen volgende klachten tegen de organisator:

- Ongewenst ongedierte (kakkerlakkenplaag)
- Hotelwissel en verstoring (3 kamerwissels)
- Gebrekkige communicatie en opvolging door RO
- Emotionele impact en nasleep thuis
- + pesticidedampen

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

5.

In het geding-inleidend vragenformulier vragen eiseressen om een schadevergoeding van 957.46 euro wat overeenstemt met 40% van de totale reissom, gebaseerd op:

- Minstens 3 verloren vakantiedagen
- Slaap en stressklachten door nachtelijke verhuis en pesticidedampen
- Structurele hygiëneproblemen en gebrek aan comfort

Verweerster vraagt het arbitraal college de aangeboden compensatie als voldoende te beschouwen.

3. Toepassing van de Reiswet

6.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerster in onderhavige zaak ten aanzien van eiseressen is opgetreden als organisator in de zin van artikel 2, 8° van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet” genoemd), en een pakketreisovereenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet.

Deze kwalificatie heeft tussen partijen geen voorwerp van debat of betwisting uitgemaakt.

B. BEOORDELING

7.

Op grond van artikel 33 van de Reiswet is de organisator aansprakelijk 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.

Specifiek met betrekking tot artikel 33 Reiswet oordeelde de Geschillencommissie Reizen reeds dat op de organisator een resultaatsverbintenis rust, waardoor hij aansprakelijk is van zodra er sprake is van non-conformiteit, dit wil zeggen van zodra de reis niet verloopt zoals die is overeengekomen. Het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis wordt een non-conformiteit genoemd.

Op grond van artikel 36 van de Reiswet heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

Overeenkomstig artikel 37 van de Reiswet dient de organisator zonder bijkomende kosten voor de reiziger andere geschikte arrangementen aan te bieden van gelijkwaardige of hoger kwaliteit dan deze die in de overeenkomst zijn bepaald in geval een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst. Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreis is bepaald, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

Op grond van artikel 48 van de Reiswet heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is. Op grond van artikel 49 van de Reiswet heeft de reiziger ook recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

Er dient dus nagegaan te worden of het aangeboden alternatief als een gelijkwaardig alternatief kan beschouwd worden rekening houdende met het vakantiedoel en hetgeen de reiziger had kunnen verwachten.

8.

Uit het vragenformulier van eiseressen blijken volgende klachten:

- Ongewenst ongedierte (kakkerlakkenplaag)
- Hotelwissel en verstoring (3 kamerwissels)
- Gebrekkige communicatie en opvolging door RO
- Emotionele impact en nasleep thuis
- + pesticidedampen

Verweerster ontkent niet dat zich problemen hebben voorgedaan en dat de bijstand met vertraging is verleend.

Zij meent echter dat de problemen pas op 28 juli 2025 zouden gemeld zijn aan RO zelf en dat de overlast zou beperkt zijn tot enkele kakkerlakken.

9.

Het Arbitraal College stelt vast dat de non-conformiteit voor wat de kamer betreft, in elk geval en onbetwistbaar vaststaat voor wat de eerste twee kamers betreft.

Het is verder duidelijk dat de problematiek een ernstige impact heeft gehad op de vakantiebeleving van eiseressen.

Een definitieve oplossing blijkt er pas gekomen te zijn op 30 juli 2025, hetzij 4 dagen na aankomst van eiseressen.

Deze oplossing kwam pas tot stand nadat eiseressen maar liefst driemaal van kamer hadden dienen te veranderen en enkele nachten hebben dienen door te brengen in een kamer waarin sterke pesticidedampen aanwezig waren.

De uiteindelijke oplossing hield wel in dat eiseressen werden ondergebracht in een groot familiehotel in de stad met de nodige drukte daar waar eiseressen aanvankelijk hadden geopteerd voor een meer afgelegen Adults Only-Hotel teneinde tot rust te kunnen komen.

Eiseressen vragen een vergoeding van 957,46 € die overeenkomt met 40 % van de reissom.

Ter plaatse hebben ze ook kunnen genieten van een snorkeltrip ter waarde van 120,00 € die werd aangeboden door de vertegenwoordiger van verweerster ter plaatse.

10.

Gelet op hetgeen hierboven werd uiteengezet, meent het Arbitraal College dat eiseressen aanspraak kunnen maken op een prijsvermindering die door de organisator dient terugbetaald te worden.

Bij de begroting van de passende prijsvermindering wordt een afweging gemaakt van de niet-genoten reisdiensten ten opzichte van de ter vervanging daarvan aangeboden reisdiensten en het ongemak dat eiseressen hebben ondervonden en dat duidelijk een impact heeft gehad op de vakantiebeleving..

Er wordt rekening gehouden met hetgeen verweerster reeds ter plaatse heeft aangeboden en aanvaard werd, met name een snorkeltrip ter waarde van 120,00 €.

Gelet hierop is het Arbitraal College van oordeel dat een effectieve prijsvermindering t.b.v. *ex aequo et bono* 300,00 euro per persoon in voormeld geval redelijk en billijk voorkomt.

Het totaalbedrag van 600,00 € wordt toegekend boven op de snorkeltrip.

* * *

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eiseressen,

Verklaart de vordering ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een prijsvermindering van 600,00 € aan eiseressen;

Wijst het meerdere of anders gevorderde af als ongegrond;

Aldus met unanimititeit uitgesproken, te Brussel, op 31 maart 2026.