

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 14 april 2026

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 19 september 2001, gedomicilieerd te XXX, XXX en **Mevrouw B**, Belg, geboren op 13 augustus 1998, gedomicilieerd te XXX, XXX

Eisers, ter zitting aanwezig

Tegen:

RO BV, ingeschreven in het Nederlands handelsregister onder het nummer 0000000000 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 28 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 9 februari 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 26 oktober 2025 boekten eisers bij verweerster een pakketreis met bestemming Marokko, Marrakech voor 2 personen voor de periode van 29 december 2025 tot 4 januari 2026.

De boeking omvatte de vluchten heen en terug, de transfers en het verblijf in hotel Riad Samir Privilege Hotel & Spa, 3* in een standaard twee-persoonskamer in formule kamer met ontbijt.

De totale prijs van deze reis bedroeg 2.620 euro.

3.

Bij aankomst, kort vóór Oudjaar, blijkt het hotel, althans volgens het standpunt van eisers, niet aan de verwachtingen te voldoen en eisers nemen onmiddellijk contact op met RO.

Per mail melden zij dat de kamer en de vloer vuil waren, er schimmel aanwezig was, er kauwgom op de vloer kleefde en de algemene hygiëne absoluut niet voldeed aan wat men mocht verwachten. Eisers hebben hierover bij de receptie van het hotel melding gemaakt en een nieuw laken ontvangen, maar een degelijke oplossing werd niet geboden. Eisers voegen foto's toe aan deze mail.

Omdat verweerster niet reageert en de hotelier ook geen oplossing aan kan bieden, verlaten eisers de volgende dag het hotel. In hun telefoongesprek met verweerster laat deze weten dat zij zal proberen het geld van de resterende nachten te restitueren.

4.

Na hun terugkeer laat verweerster weten dat de hotelier niet bereid is om de niet genoten nachten terug te betalen omdat die zijns inziens volledig in orde was.

Aangezien eisers op eigen initiatief de geboekte accommodatie verlieten is verweerster ook niet bereid om de nieuwe accommodatie voor haar rekening te nemen. Zij verwijst naar de ANVR-voorwaarden die de reizigers expliciet verplichten om bij geconstateerde tekortkomingen zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de organisatie om deze de gelegenheid te geven tot een passende oplossing te komen.

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

B. DE RECHTSPLEGING

5.

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

6.

Via het vragenformulier vragen eisers om een schadevergoeding van 2.600 euro, wat als volgt gemotiveerd wordt :

1. Vies, vuil, schimmel (->zie foto's)
2. Vakantie was zware tegenslag, ongezonder
3. Alle hotels moeten bellen voor een overnachting te kunnen bemachtigen, we stonden op straat
4. Nogmaals hotels moeten bellen na de eerste nacht voor de rest van ons verblijf
5. Ze beloofden ons terug te bellen, hebben dit nooit gedaan, we hebben onze plan moeten trekken
6. Onvoorziene extra uitgaven (hotels, taxi's, ...)

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

a. Omtrent de aansprakelijkheid

i. Wettelijk kader

Krachtens 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.

Krachtens 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.

Krachtens 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. Krachtens 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.

ii. Non-conformiteiten

Eisers leggen stukken neer die toelaten de beweerde individuele non-conformiteiten – zoals hierboven omschreven – aan te tonen..

iii. Begroting van de schade

Voor de periode van 29 december 2025 tot en met 4 januari 2026 bedraagt de totale reissom 2.620 euro (zijnde 1.310 euro per persoon). Het aandeel van het verblijf wordt begroot op 1.000 euro per persoon voor zes nachten, oftewel 200 euro per persoon per nacht.

Aangezien de non-conformiteit op 29 december 2025 bewezen is (partijen zijn op dat ogenblik meteen vertrokken), wordt een vergoeding toegekend van 200 euro per persoon, zijnde 400 euro in totaal.

iv. Omtrent de houding van eisers

De uitvoering te goeder trouw van een (reis)overeenkomst vereist dat partijen elkaar op een redelijke wijze de kans geven om een oplossing te zoeken. In dit geval werd die mogelijkheid door de houding van eisers bemoeilijkt. In dit geval staat vast dat eisers de accommodatie vrijwel onmiddellijk hebben verlaten. Hoewel zij nadien opnieuw contact hebben opgenomen met het oog op een oplossing, heeft de organisator daardoor onvoldoende de mogelijkheid gekregen om een oplossing te zoeken.

De Geschillencommissie moet nagaan of verweerster daadwerkelijk de kans heeft gekregen om de situatie te verhelpen. Hoewel eisers de accommodatie vrijwel onmiddellijk hebben verlaten, staat vast dat zij nadien opnieuw contact hebben opgenomen met het oog op een oplossing.

Gelet hierop, en rekening houdend met de beperkte toekenning van de gevorderde som, oordeelt de Geschillencommissie dat de houding van eisers niet als te kwader trouw kan worden beschouwd.

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 in volgende mate gegrond:

Veroordeelt verweester tot betaling van een bedrag van 400 euro.

Wijst het anders- en of meergevorderde af.

Aldus uitgesproken te BRUSSEL, op 14 april 2026.