

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Zitting van 3 maart 2026

Inzake:

Mevrouw A, Belg, geboren op 6 december 1969, gedomicilieerd te XXX, XXX

en

De Heer B, Belg, geboren op 19 februari 1978, handelend voor zijn minderjarige kinderen juffrouw C, Belg, geboren op 9 april 2013 en juffrouw D, Belg, geboren op 22 november 2015, samen woonachtig te XXX, XXX

Eisers, ter zitting aanwezig

Tegen:

RO BV, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX (Nederland), XXX, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer NL000.000.000 en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 0000000000

Verweerster ter zitting vertegenwoordigd door Mevrouw E, Quality Control Team

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 verbruikers

Mevrouw I in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

De Heer J 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 K in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

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

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 16 december 2025 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 16 december 2025 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 3 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 3 maart 2026 ;

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

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.

Uit de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers op 8 december 2024 bij verweerster een pakketreis voor 4 personen met bestemming Turkije (Didim Akbuk) hebben geboekt voor de periode van 28 juni 2025 tot 5 juli 2025.

Deze reis omvatte de vluchten en het verblijf in hotel Long Beach Club Nature, 5*in een "family room" met formule "ultra all-inclusive".

De totale prijs van de reis bedroeg 4.306,00 EUR.

Eisers geven aan al meermaals met verweerster te hebben gereisd, zonder noemenswaardige problemen.

3.

Bij aankomst in Turkije bleek het geboekte hotel niet aan de verwachtingen te voldoen. De airco functioneerde niet naar behoren waardoor eisers moesten slapen in een kamer waarin de temperatuur 28° bedroeg. De lakens waren gescheurd en vuil. Ze nemen dan ook contact op met de vertegenwoordiger ter plaatse en sturen een mail naar de klantendienst.

4.

Na hun terugkeer hebben eisers een uitvoerige mail gestuurd naar verweerster waarin zij klagen over de accommodatie die zij geen 5* waardig achten. Niet alleen was de airco de eerste nacht defect, ook de minibar gaf warmte af, de lakens waren gescheurd en vies, de kamer werd niet gekuist, er lag ongedierte,

het speelgoed van de vorige gasten lag nog in de douche en bleef er tijdens hun verblijf liggen, er waren geen cocktails voorhanden.

De ter plaatste aangeboden uitstappen waren volgens hen niet geschikt voor kinderen. Het enige alternatief met kinderen was een boottocht met een transfer in een overvolle bus bij 46°. Tijdens deze excursie werd 1 gerecht aangeboden, ongeacht of je het lustte of niet.

Op 26 september 2024 dienen eisers een verzoek tot het opstarten van een verzoeningsprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen. De procedure leidde niet tot een akkoord.

Hierop startten eisers een arbitrageprocedure.

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

5.

Omdat hun reis niet is verlopen zoals gewenst, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot een schadevergoeding van 1.435 EUR.

Dit bedrag komt overeen met 33% van de totale reissom.

In haar besluiten van 5 januari 2026 bood verweerster een compensatie voor het geleden ongemak aan ten belope van 500 EUR. Dit voorstel werd niet aanvaard door eisers.

3. Toepassing van de Reiswet

6.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna "de Reiswet") van toepassing is op het geschil.

Verweerster is als (reis-)organisator opgetreden, in de zin van artikel 2,8° van de Reiswet.

Er is tussen eisers en verweerster een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen in de zin van artikel 2,3° van de Reiswet.

4. Beoordeling

7.

Als reactie op de grieven van eisers met betrekking tot de kwaliteit van het hotel, laat verweerster (samengevat) het volgende gelden.

- Het Long Beach Club Nature maakt reeds een paar jaar deel uit van haar aanbod en wordt vaak geboekt, zonder noemenswaardige klachten.
- Het hotel krijgt een beoordeling van 8,2 (zeer goed) op haar website en van verweerder en een 4,6 (van de 5 punten) op de onafhankelijke website Tripadvisor (very good)
- De grieven van eisers zijn subjectief zijn en kunnen dus niet in aanmerking komen.

- Met betrekking tot internet, stroom en airconditioning worden klanten verwittigd via haar "Algemene Informatie" dat de levering in landen rond het Middellandse Zeegebied vaak onzeker is.
- De mail die eisers hebben gestuurd op 29 juni 2025 om 10.00 uur 's ochtends werden bestuurd naar het algemene e-mailadres info@ro.be dat niet wordt gelezen op zondag. Eisers dienden zich te wenden tot haar lokale agent of de reisleiding, volgens de klachtenprocedure op haar website, of desnoods via de receptie van het hotel.
- Er ontbreekt een ter plaatse samen met de ingevuld en ondertekend klachtenformulier (een essentieel onderdeel van de klachtenprocedure van verweerder). Verweerder verwijst daaromtrent naar haar website waar staat vermeld dat het klachtenformulier door de klager zelf en tezamen met een bijbehorende klachtenbrief te sturen naar de reisorganisator.
- De ter plaatse geboekte excursie maakt geen deel uit van de reisovereenkomst.
- Ze geeft toe dat een defecte airconditioning, een minibar die niet werkte en een gebrekkige schoonmaak storende elementen zijn geweest, maar deze klachten hadden ter plaatse en direct moeten worden opgelost.
- Ondanks dat eisers niet conform haar klachtenprocedure heeft gevolgd, biedt verweester toch een compensatie aan van 500 EUR, zoals ter zitting bevestigd.

8.

Vooreerst stelt het arbitraal college vast dat eisers wel degelijk ter plaatse hebben geprobeerd om de vastgestelde problemen te laten oplossen. Ze hebben meteen een mail gestuurd naar verweester (weliswaar naar een algemeen email adres, maar dat wel uitdrukkelijk staat vermeld op haar website) en hebben ze conform de klachtenprocedure, de lokale agent en de receptie van het hotel gecontacteerd. Het personeel van het hotel konden eisers niet verstaan. De lokale agent is ter plaatse gekomen, doch kon hen niet verder helpen. Er werd geen klachtformulier ter plaatse opgesteld, maar het staat vast dat eisers aan de lokale agent hun beklag hebben gedaan.

9.

Artikel 33 van de Reiswet bepaalt dat de organisator aansprakelijk is 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.

Volgens artikel 39 heeft de reiziger op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit.

10.

Conform de vaste rechtspraak van de Geschillencommissie Reizen, wordt er geen rekening gehouden met subjectieve klachten, omdat die afhangen van de persoonlijke beleving van de reiziger en niet objectief meetbaar zijn, en dus niet zomaar een aantoonbaar gebrek uitmaken.

Uit de stukken uit het dossier, is het arbitraal college evenwel de mening toegedaan dat het hotel inderdaad op verschillende punten niet beantwoordde aan de beschrijving die er aan werd gegeven bij de boeking ("ultra all inclusive"), en de verwachtingen die eisers redelijkerwijze mochten hebben. De beoordeling van het hotel op de website is bovendien manifest misleidend, aangezien de punten voor de algemene indruk worden uitgelicht als de totaalscore, terwijl de andere punten (eten, hygiëne...) niet meetellen. Dat leidt tot een sterk vertekend beeld, omdat die andere scores veel lager waren.

Alle elementen van het dossier in acht genomen, is het arbitraal college van mening dat een bedrag van 1.200 EUR, ex aequo et bono bepaald, een passende schadevergoeding uitmaakt.

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 gegrond.

Veroordeelt dienvolgens verweester tot een betaling aan eisers van een bedrag van 1.200 EUR:

Aldus uitgesproken met unanimititeit te Brussel op 3 maart 2026.