

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Zitting van 19 mei 2026

Inzake:

Mevrouw **A**, Belg, geboren op 22 juni 1966, gedomicilieerd te XXX, XXX

en

de Heer **B**, Belg, geboren op 23 november 1969, gedomicilieerd te 9940 Evergem, XXX

Eisers, ter zitting aanwezig.

Tegen:

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

Eerste verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de Heer C, Quality Team Supervisor;

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

Tweede verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de Heer C, Quality Team Supervisor;

Hebben ondergetekenden:

Meester D in haar hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw F in haar 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 G 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 13 maart 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 16 maart 2026 aan partijen om te verschijnen op de zitting van 19 mei 2026;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak op de zitting van 19 mei 2026 ;

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

A. 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 het dossier en de stukken neergelegd door de partijen en het onderzoek van de zaak blijkt dat eisers een pakketreis met bestemming Marsa Alam (Egypte) boekten van 23 december 2025 tot 4 januari 2026.

Deze reis omvatte de heen- en terugvluchten van Brussel naar Marsa Alam en het verblijf in hotel Reef Oasis Suakin, 5* in een tweepersoonskamer type 25 - Juniorsuite met douche balkon of terras – fabulous, zeezicht, in regime all-in.

De totale prijs van de reis bedroeg 4.144 EUR.

3.

Ter plaatse blijkt dat de aan eisers toegewezen suite geen zeezicht heeft zoals nochtans contractueel voorzien. Eisers maken hiervan melding en verwijten verweersters een hotelkamer gekregen te hebben die niet overeenstemt met wat contractueel is bedongen.

In haar antwoord legt tweede verweerster uit dat het zeezicht beperkt kan zijn door plaatselijke begroeiing en architectuur. Ze biedt eisers een compensatie van 124 EUR aan. Eisers vragen echter de volledige terugbetaling van het betaalde supplement t.b.v. 636,00 EUR. Tweede verweerster blijft echter bij haar standpunt.

4.

Eisers dienen op 22 februari 2026 een verzoek tot het opstarten van een verzoeningsprocedure in, maar deze wordt door verweerster geweigerd.

Op 13 maart 2026 dienen eisers een verzoek tot het opstarten van een arbitrageprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen.

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

5.

Op grond van voormelde grieven, vorderen eisers dat verweerster zou veroordeeld worden tot het terugbetalen van de meerprijs die zij bijbetaalden voor het kamertype “Fabulous” met als bijkomende misleidende omschrijving “zeezicht”, hetzij 636,00 EUR.

In haar besluiten van 25 maart 2026 vraagt verweerster dat deze eis ontvankelijk doch ongegrond wordt verklaard.

C. Kwalificatie van de contractuele relatie

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.

Eerste verweerster is als doorverkoper opgetreden, tweede verweerster als (reis-)organisator 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.

D. Beoordeling

7.

Het Arbitraal College is van oordeel dat gelet op de aanwezige stukken in het dossier er geen bewezen tekortkoming blijkt in hoofde van de doorverkoper. De doorverkoper heeft alle noodzakelijke precontractuele informatie zoals voorzien in artikel 5 Reiswet verschaft aan eisende partijen.

Op basis van het vragenformulier alsook op basis van de gegeven toelichting ter zitting verklaren eisers dat zij dezelfde klachten tegen de doorverkoper formuleren als tegen de organisator, zijnde dat zij een kamer hebben verkregen dewelke afwijkt van wat contractueel bedongen is. Meer bepaald stellen eisers als fervente duikers doelbewust voor het type Juniorsuite “Fabulous” gekozen te hebben omwille van het “Fabulous” zeezicht, terwijl zij in realiteit een kamer zouden verkregen hebben zonder zeezicht. Zij verklaren dan ook dat zij extreem teleurgesteld waren bij aankomst en dat niettegenstaande de klachten die zij hieromtrent hebben geuit, waaronder bij de hotelier, zij geen kamer met effectief zeezicht hebben verkregen tijdens hun verblijf. Om voormelde reden eisen zij de betaalde meerprijs voor het gekozen kamertype t.b.v. 636,00 euro terug, daar dit volgens eisers een non-conformiteit zou betreffen die eveneens geresulteerd heeft in een verminderd reisgenot.

De organisator is aansprakelijk voor de correcte uitvoering van de pakketreisovereenkomst conform artikel 33 Reiswet. De door eisers aangevoerde tekortkoming heeft betrekking op de uitvoering van de pakketreis, meer bepaald op de conformiteit van de ter beschikking gestelde hotelkamer. Derhalve is de vordering tegen de doorverkoper op deze gronden ongegrond.

8.

Overeenkomstig artikel 35 Reiswet verhelpt de organisator aan de non-conformiteit wanneer een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd. Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, kent hij de reiziger een passende prijsvermindering toe en een passende schadevergoeding als de reiziger door de non-conformiteit schade leidt.

De Reiswet omschrijft het begrip non-conformiteit als: *“het niet of niet goed uitvoeren van een reisdienst van de pakketreis”* (artikel 2,13° Reiswet).

De goede uitvoering moet hierbij worden ingevuld overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben.

Verweerster verwijst in dit verband naar de contractueel bindende definitie van zeezicht dewelke stipuleert dat het zeezicht beperkt kan zijn door natuur of architectuur. Zij is derhalve van oordeel dat er geen sprake is van enige non-conformiteit en dat eisers wel degelijk een kamer hebben verkregen zoals contractueel voorzien.

Bovendien wijst verweerster er volledigheidshalve op dat de meerprijs voor het gekozen type kamer niet enkel schuilt in het zeezicht doch eveneens in de overige voorzieningen van het “Fabulous- type” die werden geleverd, waaronder de oppervlakte van de kamer (55m²), flatscreen, individuele airco, enz.

9.

Overeenkomstig artikel 8.4 BW en artikel 870 Ger. W. komt het in eerste instantie aan eisers toe om het bewijs te leveren van de gegrondheid van hun klachten, alsook van de door hen geleden schade. Het is aldus de taak van eisende partij om de nodige bewijsstukken aan het Arbitraal College voor te leggen, vooraleer deze de vordering van eisers kan inwilligen en vervolgens de schade kan begroten.

Op basis van de stukken die eisers voorleggen en meer bepaald op basis van het aangevoerde foto - en videomateriaal is het Arbitraal College van oordeel dat er *in casu* wel degelijk sprake was van een non-conformiteit gedurende het verblijf daar er bezwaarlijk ernstig kan worden voorgehouden dat eisers effectief een kamer met zeezicht hebben verkregen.

Het Arbitraal College stelt vast dat er weliswaar contractueel melding wordt gemaakt dat het zeezicht beperkt kon zijn door plaatselijke begroeiing of architecturale elementen. Doch een dergelijke contractuele nuance impliceert evenwel dat het zeezicht nog steeds daadwerkelijk aanwezig blijft, zij het in beperkte mate. Zij kan aldus niet worden uitgelegd als een kamer waarvan het uitzicht nagenoeg volledig wordt ingenomen door begroeiing nog als een kamer met zeezicht kan worden beschouwd.

Uit de door eisers neergelegde foto's blijkt immers dat het uitzicht vrijwel integraal wordt belemmerd door een dichte groene vegetatie. Onder dergelijke omstandigheden kan bezwaarlijk nog worden gesproken van (beperkt) zeezicht.

Een andersluidende interpretatie zou neerkomen op een integrale uitholling van het woord "zeezicht" en zou dit begrip van zijn wezenlijke inhoud beroven. Het Arbitraal College is van oordeel dat een gemiddelde reiziger die een kamer met zeezicht boekt, zelfs wanneer wordt vermeld dat dit zicht gedeeltelijk beperkt kan zijn door plaatselijke elementen, redelijkerwijze mag verwachten dat de zee nog op een betekenisvolle wijze zichtbaar is vanuit de kamer of het balkon. Dit was gelet op de stukken duidelijk niet het geval.

Eisers mochten redelijkerwijze verwachten dat de zee, zij het gedeeltelijk belemmerd, nog op een betekenisvolle wijze zichtbaar zou zijn. Dat was hier allerm minst het geval zoals genoegzaam blijkt uit de stukken die eisers in dit verband voorleggen aan het Arbitraal College.

De ter beschikking gestelde kamer beantwoordde derhalve niet aan de redelijke verwachtingen die eisers op grond van de overeenkomst mochten hebben, zodat sprake is van een bewezen non-conformiteit in de zin van de Reiswet conform artikel 2,13° gedurende het volledig verblijf.

10.

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.

Het Arbitraal College is van oordeel dat op basis van de aangebrachte stukken en de gegeven toelichting door partijen de aangehaalde non-conformiteit bewezen voorkomt. Eisers maken aldus aanspraak op vergoeding op basis van artikel 48 en 49 van de Reiswet.

Daar waar eiser de aangehaalde tekortkoming en de hieruit voortspruitende geleden schade begroot op 636,00 euro van de totale reissom, omvattende de totale meerkost van het gekozen type kamer wenst het Arbitraal College te wijzen op het gegeven dat de meerprijs niet enkel voortspruit uit het zeezicht doch ook de overige kenmerken van het gekozen kamertype. Het Arbitraal College waardeert derhalve de prijsvermindering waarop eisers gerechtigd zijn omwille van de bewezen non-conformiteit en de daaruit voortgevloede schade *ex aequo et bono* op 400,00 EUR.

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 opzichtens eerste verweerster in diens hoedanigheid van doorverkoper ontvankelijk, doch ongegrond;

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van tweede verweerster in diens hoedanigheid van organisator ontvankelijk en in de volgende mate gegrond:

Veroordeelt tweede verweerster tot betaling aan eisers tot het bedrag van 400,00 €, wijst het meer gevorderde af.

Aldus uitgesproken met unanimiteit te Brussel op 19 mei 2026.