

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
ZITTING VAN 1 JULI 2025

Inzake:

De heer A, Belg, geboren op 17 april 2008 en wonende te XXX – XXX;

Eisers, ter zitting niet aanwezig noch vertegenwoordigd.

Tegen:

RO, een merknaam ressorterend onder XXX, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het ondernemingsnummer 000.000.000, met maatschappelijke zetel te XXX, XXX

Verweerster, ter zitting vertegenwoordigd door de heer B.

Gelet op

- De artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek ;
- het door eiser ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 22 april 2025, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
- het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partij, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
- de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
- de oproepingsbrief aan partijen van 5 mei 2025 om te verschijnen op de zitting van 1 juli 2025;
- het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd op de zitting van 1 juli 2025.

Hebben ondergetekenden:

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

De heer D, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

De heer E, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;

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

De heer G, 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 H, Algemeen Secretaris, in haar hoedanigheid van griffier.

Hebben volgende arbitrale sententie geveld:

A. DE PERTINENTE FEITEN

1.

Het Arbitraal College herneemt een samengevat feitenrelaas.

Op 6 oktober 2024 boekten de ouders van eiser, ten behoeve van hem en vier vrienden, een pakketreis bestaande uit een verblijf van zeven nachten volpension in hotel Le Cairn in Les Deux Alpes, met heen- en terugreis per autocar. Deze pakketreis werd geboekt via XXX, een merknaam die ressorteert onder reisorganisator RO.

De totaalprijs van de reis bedroeg 1.080,00 EUR. Daarnaast betaalden zij aan verweerder, ten behoeve van de hoteldienstverlener, een waarborg ten belope van 500,00 EUR (100,00 EUR per persoon).

2.

De reis vond plaats van 28 december 2024 tot en met 4 januari 2025. Na afloop kregen eiser en zijn medereizigers te horen dat een bedrag van 164,00 EUR (32,80 EUR per persoon) zou worden ingehouden om twee redenen.

Vooreerst zou er door de reizigers vanop het balkon van een hotelkamer zijn geplast. Hiervoor werd een bedrag van 55,00 EUR, vermeerderd met 29,00 EUR administratieve kosten, aangerekend. Daarnaast zouden de kamers bij vertrek niet proper zijn achtergelaten, aangezien volgens de hotelier verschillende stukken afval waren achtergebleven. Hiervoor werd een bedrag van 65,00 EUR, vermeerderd met 15,00 EUR administratieve kosten, aangerekend.

Op 10 januari 2025, liet verweester via mail weten dat in totaal 164,00 EUR (32,80 EUR per persoon) zou worden ingehouden en ze enkel het resterende bedrag van 336,00 EUR (67,20 EUR per persoon) zou worden terugbetaald.

De dag nadien, op 11 januari 2025, reageerde de vader van eiser met de mededeling dat er niet in die mate afval was achtergelaten dat dit schade kon berokkende, en dat er geen sprake was van urineren, maar dat er *Ice-Tea* vanop het balkon zou zijn gegoten.

Op vraag van eiser liet de hotelier op 7 maart 2025 weten dat het al dan niet inhouden van de waarborg een beslissing was van de reisorganisator, op basis van foto's die na het vertrek van de reizigers zouden zijn genomen.

3.

Eiser richtte zich herhaaldelijk tot verweester, maar kreeg telkens als antwoord dat de inhouding van de waarborg gerechtvaardigd was en dat zij als reisorganisator daarvoor niet verantwoordelijk kon worden gesteld.

Aangezien de partijen niet tot een minnelijke regeling kwamen, stelde de vader van eiser, in diens naam, een arbitrageprocedure in bij de Geschillencommissie Reizen via een vragenformulier gedateerd op 22 april 2025.

B. DE VORDERINGEN

4.

Eiser vordert een vergoeding t.b.v. 164,00 EUR, hetzij het jegens alle reizigers ingehouden gedeelte van de waarborg.

Verweester vraagt de vordering onontvankelijk, althans ongegrond te verklaren.

C. KWALIFICATIE VAN DE CONTRACTUELE RELATIE

5.

Een analyse van het dossier toont aan dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) niet van toepassing is op het geschil. Hoewel niet wordt betwist dat verweerster een organisator is in de zin van artikel 2, 8° van de Reiswet, en dat eiser met haar een pakketreisovereenkomst in de zin van artikel 2, 3° van de Reiswet heeft gesloten, is dit voor de betwiste waarborg niet relevant.

In haar conclusie licht verweerster toe dat jongeren gewoonlijk niet in het bezit zijn van kredietkaarten of andere betaalmiddelen die hoteliers in Frankrijk doorgaans accepteren. Daarom biedt zij de mogelijkheid om de waarborg vooraf aan “Mollie”, haar betalingspartner, te voldoen. Deze partner houdt het bedrag tijdelijk vast en keert het na goedkeuring van de hoteldienstverlener terug uit aan de reiziger.

Artikel 4.E.II “Schade/Waarborg” van de Bijzondere voorwaarden van RO vermeldt *in fine*:

- *“We willen je er graag op wijzen, dat ondanks je de waarborg aan RO betaalt, de accommodatiepartner verantwoordelijk is voor het afhandelen van de waarborgen. Het is aan hen, om ons tijdig te informeren als er schade werd gemaakt of niet. Wij nemen de rol van tussenpersoon aan. Indien de schade volgens jullie onterecht is, zullen wij jullie meehelpen met het dossier af te ronden.”*

In deze clausule wordt nogmaals verduidelijkt dat het inhouden van de waarborg geen beslissing is van de reisorganisator zelf. Verweerster heeft in dit verband gehandeld als mandataris, in naam en voor rekening van de hoteldienstverlener. In die hoedanigheid kan zij slechts aansprakelijk worden gesteld bij bedrog, grove fout of bij herhaalde lichte fouten, hetgeen uit het dossier niet blijkt.

D. BEOORDELING

6.

Artikel 9 van het Arbitrage geschillenreglement bepaalt:

“Om de geschillen te beslechten zal het arbitraal college het consumentenrecht toepassen alsook het reisrecht en in het bijzonder de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.”

Het betwisten van schade die door eiser zou zijn berokkend aan een derde partij, waarvoor verweerster slechts als tussenpersoon optreedt, betreft een kwestie van (buiten)contractuele aansprakelijkheid jegens die derde. In de huidige arbitrageprocedure betreft het eigenlijk een geschil betreft tussen de hoteleigenaar en de reiziger, hetgeen wordt bevestigd door de voormelde contractuele clausule.

Dergelijke betwisting valt buiten het toepassingsgebied van het reisrecht en consumentenrecht *sensu stricto*.

Gelet op het voorgaande is het Arbitragecollege dan ook genoodzaakt zich onbevoegd te verklaren.

OM DEZE REDENEN
HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Verklaart zich onbevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eiser onontvankelijk.

Aldus uitgesproken met eenparigheid van stemmen, te Brussel, op 1 juli 2025.