

# GESCHILLENREGLEMENT

## CEL ARBITRAGE

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

CITY ATRIUM  
Vooruitgangstraat 50  
1210 Brussel

02/277.61.80



# INHOUD

GESCHILLENREGLEMENT VAN DE VZW GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN .....	4
Art. 1 : Geschillencommissie Reizen .....	4
Art. 2 : Adres .....	4
Art. 3 : Mededelingen en termijnen .....	4
Art. 4 : Schorsing termijnen .....	4
Art. 5 : Wetgeving arbitrage .....	4
Art. 6 : Samenstelling van het arbitraal college .....	5
Art. 7 : Voor arbitrage vatbare geschillen .....	5
Art. 8 : Draagwijdte van de arbitrageovereenkomst .....	6
Art. 9 : Rechtsregels .....	6
Art. 10 : Bewarende maatregel of voorlopige voorziening .....	6
Art. 11 : Taal .....	6
Art. 12 : Het indienen van een volledige aanvraag .....	7
Art. 12 § 1 : .....	7
Art. 12 § 2 : .....	7
Art. 12 § 3 : .....	7
Art. 13 : Beslissing om een aanvraag al dan niet te behandelen .....	8
Art. 14 : Termijn zoals bedoeld in Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht .....	8
Art. 15 : Tussenkomsst van het secretariaat .....	8
Art. 16 : Het “in staat stellen” van de zaak .....	9
Art. 17 : Eventuele tegeneis .....	9
Art. 18 : Eventuele “conclusies” .....	9
Art. 19 : De zitting .....	9

Art. 20 : Persoonlijke verschijning of via een derde.....	9
Art. 21 : Niet openbaarheid.....	10
Art. 22 : Onderzoek van de zaak.....	10
Art. 23 : Sluiting van de debatten.....	10
Art. 24 : Akkoord ter zitting.....	10
Art. 25 : Uitspraak en mededeling.....	10
Art. 26 : Definitief karakter van de uitspraak.....	10
Art. 27 : Archivering van de dossiers.....	11
Art. 28 : Uitvoerbaarverklaring.....	11
Art. 29 : Kosten voor leden.....	11
Art. 30 : Kosten voor niet-leden .....	11
Art. 31 : Belasting op de toegevoegde waarde .....	11
Art. 32 : Privacybeding .....	11

# **GESCHILLENREGLEMENT VAN DE VZW GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN**

## ***Art. 1 : Geschillencommissie Reizen***

De Geschillencommissie Reizen is de commissie die bedoeld wordt in het model van de algemene voorwaarden en van het boekingsformulier opgesteld door de vzw Geschillencommissie Reizen.

## ***Art. 2 : Adres***

De vzw Geschillencommissie Reizen en haar secretariaat zijn gevestigd in 1210 Brussel, p/a Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel. Tel : 02/277.62.15, fax.02/277.91.00.

## ***Art. 3 : Mededelingen en termijnen***

Elke mededeling gedaan in uitvoering van dit reglement, is geldig als de geadresseerde de ontvangst ervan heeft bevestigd, of als ze hem aangetekend of per e-mail met ontvangstbevestiging werd aangeboden op zijn laatst gekende adres.

Behoudens andersluidende bepaling geldt de postdatum als verzendingsdatum of als aanvangspunt van een termijn.

Alle in dit reglement voorkomende termijnen worden berekend overeenkomstig de artikelen 48 tot en met 50, evenals 52 tot en met 57 van het Gerechtelijk Wetboek en van artikel XVI.25, §1, 8° en 9° van het Wetboek Economisch Recht.

4

---

## ***Art. 4 : Schorsing termijnen***

Van zodra de Geschillencommissie Reizen een volledige aanvraag heeft ontvangen overeenkomstig art. 10 van het geschillenreglement, wordt de verjaringstermijn voorzien door Art. 30 van de wet van 16 februari 1994 (zgn. "Reiscontractenwet") geschorst.

Van zodra de onderneming ter kennis is gesteld dat de Geschillencommissie Reizen een volledige aanvraag wordt de invorderingsprocedure ingesteld door de betrokken onderneming eveneens geschorst.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Geschillencommissie Reizen aan de partijen meedeelt :

- Dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd ;
- Ofwel wat het resultaat is van de procedure.

## ***Art. 5 : Wetgeving arbitrage***

Voor alles wat niet uitdrukkelijk in dit reglement is omschreven zijn de artikelen 1676 tot en met 1723 van het Gerechtelijk Wetboek van toepassing.

### ***Art. 6 : Samenstelling van het arbitraal college***

De vzw Geschillencommissie Reizen wordt door de procederende partijen gelast met de aanwijzing van de arbiters van het Arbitraal College. Daarbij moeten de volgende regels in acht genomen worden.

Alle arbiters hebben een algemene kennis van het recht en een grondige kennis van het consumentenrecht alsook van de reiscontractenwet.

Het arbitraal college moet bestaan uit een voorzitter en twee of vier andere arbiters. De Voorzitter wordt aangewezen door de vzw Geschillencommissie Reizen, hij moet onafhankelijk zijn en de graad van doctor of licentiaat in de rechten hebben behaald.

De andere arbiters worden op paritaire basis aangewezen door enerzijds de leden van de Geschillencommissie Reizen die de reissector vertegenwoordigen en anderzijds de leden die de verbruikersorganisaties vertegenwoordigen. Die leden treden niet op als partijarbiters.

Het mandaat van de arbiters is van onbepaalde duur.

In geval van belangenconflict, zoals bedoeld in art. XVI.26 van het Wetboek Economisch Recht en art. 9 van het Koninklijk Besluit tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in Boek XVI moet voldoen, zal de arbiter/voorzitter zich terugtrekken en wordt een nieuwe/andere arbiter/voorzitter aangeduid.

### ***Art. 7 : Voor arbitrage vatbare geschillen***

Het arbitraal college neemt enkel kennis van geschillen onder de voorwaarden bepaald in de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen. Daarnaast is het ook bevoegd voor geschillen waarvoor de betrokken partijen na het ontstaan van het geschil een “arbitraal compromis” hebben gesloten.

Vooraleer het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie dient de klager steeds ter plaatse (indien mogelijk) klacht in te dienen en zijn klacht op bewijskrachtige manier te bevestigen binnen 1 maand vanaf de terugkeer of, vanaf de voorziene vertrekdatum indien de reis niet is doorgedaan (zie art. 16 van de reisvoorwaarden).

Wanneer de klacht niet opgelost werd uiterlijk binnen de 4 maanden vanaf het einde van de reis (of vanaf de geplande vertrekdatum indien de reis niet is doorgedaan), of voor het verstrijken van deze termijn indien uit het dossier duidelijk blijkt dat er geen minnelijke schikking mogelijk is, kan de vordering aanhangig gemaakt worden bij de Geschillencommissie Reizen (zie art. 18 van de reisvoorwaarden).

Tijdens die 4 maanden moeten de partijen al het mogelijke doen om tot een minnelijke regeling te komen.

Het arbitraal college is nooit bevoegd voor geschillen over lichamelijke schade.

De eisende partij heeft de keuze tussen een procedure voor de gewone rechtbank of een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen.

Maar voor de geëiste bedragen vanaf 1.250 euro heeft de reisbemiddelaar en/of reisorganisator het recht via een aangetekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure te weigeren. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs van de klager, waarin wordt aangegeven dat een dossier wordt geopend bij de Geschillencommissie Reizen (geldig bewijs van ontvangst : aangetekende brief met ontvangstbewijs, ontvangstbevestiging van mail, etc.). De eventuele weigering van de arbitrageprocedure dient tevens gemeld te worden aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen. In dat geval kan het geschil dus door één van de partijen voor de gewone rechtbank worden gebracht.

In het geval van een klacht tegen een reiziger, moet de reiziger uitdrukkelijk instemmen met de arbitrage via een arbitraal compromis. Zonder arbitraal compromis kan het geschil eveneens door één van de partijen voor de gewone rechtbank worden gebracht.

### ***Art. 8 : Draagwijdte van de arbitrageovereenkomst***

Het feit dat partijen overeengekomen zijn om hun geschil door de Geschillencommissie Reizen te laten arbitreran, houdt in dat zij zich aan dit reglement onderwerpen, en meer in het bijzonder dat het geschil niet meer zal kunnen voorgelegd worden aan de gewone rechtbanken. De consument aanvaardt de arbitrage door het vragenformulier waarmee de klacht wordt ingeleid te ondertekenen.

Indien één van de partijen ondanks de arbitrageovereenkomst weigert deel te nemen aan de arbitrage, of zich van deelneming onthoudt, zal de arbitrage toch doorgaan.

Wanneer een partij één of meer verweermiddelen opwerpt over het bestaan of de geldigheid van de arbitrageovereenkomst, beslist het Arbitraal College over zijn eigen rechtsmacht.

Het Arbitraal College is bevoegd, ondanks de nietigheid of de onbestaantheid van het reiscontract, indien zij vaststelt dat de arbitrale overeenkomst op zich geldig is.

### ***Art. 9 : Rechtsregels***

Om de geschillen te beslechten zal het arbitraal college het consumentenrecht toepassen alsook het reisrecht en in het bijzonder de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

### ***Art. 10 : Bewarende maatregel of voorlopige voorziening***

In spoedeisende gevallen kan iedere partij bewarende maatregelen of een voorlopige voorziening vragen aan de rechter. De eisende partij moet zowel het verzoek zelf als de uitspraak erover onverwijld meedelen aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen.

### ***Art. 11 : Taal***

De arbitrale behandeling verloopt hetzij in het Nederlands hetzij in het Frans. De beslissing ter zake ligt bij de reiziger. Hij moet zijn keuze meteen in zijn verzoek tot arbitrage maken, ofwel later, maar in dat geval wel binnen de termijn bepaald in artikel 14. Heeft hij geen taal gekozen of heeft hij dat niet tijdig gedaan, dan zal het arbitraal geding worden gevoerd in de taal die

werd gebruikt voor het verzoek tot arbitrage, mits dit in het Nederlands of het Frans werd opgesteld.

Anders beslist het Arbitraal College over de taal waarin de rechtspleging zal verlopen rekening houdend met de omstandigheden en onder meer de taal van de overeenkomst.

Het Arbitraal College mag alle aangewende bewijsstukken laten vertalen door een vertaler naar keuze. De daaraan verbonden kosten moeten door de eisende partij worden voorgeschieden. Die kosten behoren tot de procedurekosten waarover het Arbitraal College in de uitspraak zal beslissen.

### ***Art. 12 : Het indienen van een volledige aanvraag***

#### Art. 12 § 1:

De eisende partij moet het verzoek tot arbitrage formuleren op een vragenformulier dat speciaal daarvoor werd ontworpen door de vzw Geschillencommissie Reizen.

Dit formulier en het geschillenreglement liggen ter beschikking op het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen en wordt op eenvoudige vraag, samen met het geschillenreglement, toegestuurd aan de eisende partij via de post of via mail.

Wanneer het vragenformulier volledig ingevuld en ondertekend is, moet het door de eiser op bewijskrachtige manier (aangetekend schrijven of e-mail met ontvangstbevestiging) worden verstuurd naar het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen.

7

#### Art. 12 § 2:

De eisende partij moet de arbitragekost betalen. Die bedraagt

- Voor alle eisen minder dan of gelijk aan 1.000 euro : 50 euro
- Voor alle eisen boven 1.000 euro : 75 euro

#### Art. 12 § 3:

De eisende partij bezorgt bovendien volgende documenten :

- ✓ Kopie van klacht ingediend bij tegenpartij (overeenkomstig art. 16 van de Algemene Voorwaarden van de vzw Geschillencommissie Reizen die door de reisorganisator en/of reisbemiddelaar worden toegepast) ;
- ✓ De reisbeschrijving of brochurebeschrijving ;
- ✓ De bestelbon of boekingsbevestiging
- ✓ De algemene voorwaarden van toepassing op de reis.

De aanvraag zal pas als volledig worden beschouwd en de vordering zal slechts aanhangig zijn indien aan alle eisen opgesomd in art. 12, §1, §2 én §3 werd voldaan.



### ***Art. 13 : Beslissing om een aanvraag al dan niet te behandelen***

Binnen 3 weken na ontvangst van de volledige aanvraag deelt de Geschillencommissie Reizen de partijen haar beslissing mee om de aanvraag al dan niet verder te behandelen. In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

De redenen waarom een procedure geweigerd kan worden zijn :

- ✘ De betreffende klacht werd niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming ingediend ;
- ✘ De aanvraag wordt anoniem ingediend of de tegenpartij is niet geïdentificeerd of gemakkelijk identificeerbaar ;
- ✘ De aanvraag is verzonnen, kwetsend of eerrovend ;
- ✘ De aanvraag valt niet onder de consumentengeschillen waarvoor de Geschillencommissie Reizen bevoegdheid is ;
- ✘ De aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitmaakt van een vordering in rechte ;
- ✘ De behandeling van het geschil brengt de effectieve werking van de Geschillencommissie Reizen ernstig in het gedrang ;
- ✘ De betrokken onderneming weigert de behandeling van het geschil omdat de eis gelijk is aan of hoger is dan 1.250 euro (zie ook art. 7).

### ***Art. 14 : Termijn zoals bedoeld in Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht***

De regeling van de geschillen gebeurt overeenkomstig Art.25 §1, 9° van Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht “binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag. Deze termijn kan slechts in uitzonderlijke omstandigheden éénmalig met 90 dagen worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil”.

### ***Art. 15 : Tussenkoms van het secretariaat***

Na ontvangst van het volledige dossier overeenkomstig artikel 12 brengt het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen de verwerende partijen op de hoogte van de vordering die aanhangig werd gemaakt. Daartoe bezorgt het deze partijen een kopie van het vragenformulier en de stukkenbundel die de eisende partij aan het secretariaat heeft bezorgd, samen met het geschillenreglement en een document waarin er duidelijk wordt gewezen op het feit dat de arbitrale procedure een verplicht karakter heeft en leidt tot een bindende beslissing. Het secretariaat deelt eveneens per aangetekende brief de datum mee van de zitting waarop het Arbitraal College de zaak zal behandelen.

Terzeldertijd brengt het secretariaat de eisende partij per aangetekende brief op de hoogte van de datum van de zitting.

De partij die dit wenst kan het secretariaat vragen deze informatie per mail mee te delen.

### ***Art. 16 : Het “in staat stellen” van de zaak***

Uiterlijk 20 dagen na de datum die blijkt uit de poststempel op de aangetekende brieven die in artikel 13 werden bedoeld, moeten de verwerende partijen hun dossier, samen met een inventaris van de stukken, bezorgen aan het secretariaat van de Geschillencommissie, met een kopie aan de eisende partij. Dit kan per post of via elektronische weg.

Wanneer bepaalde stukken niet voor kopie-name of scanning in aanmerking komen, moet men de originelen afgeven op het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen. In de inventaris waarvan sprake is in het eerste lid van dit artikel, moet men voor de stukken in kwestie de vermelding toevoegen dat ze ter inzage liggen op het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen.

### ***Art. 17 : Eventuele tegeneis***

Wanneer de verwerende partijen een tegeneis willen formuleren, moeten ze dat doen binnen de termijn bepaald in artikel 16. Ze moeten deze op bewijskrachtige wijze (geldig bewijs van ontvangst : aangetekende brief met ontvangstbewijs, ontvangstbevestiging van mail, etc.) richten aan de partij tegen wie ze een vordering instellen, alsook aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen.

### ***Art. 18 : Eventuele “conclusies”***

Wanneer een partij conclusies neemt, moet ze het origineel sturen of afgeven op het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen, en terzelfder tijd een kopie bezorgen aan alle andere partijen die in de zaak betrokken zijn.

De eisende partij heeft 10 dagen om te antwoorden. Daarna krijgen de verwerende partijen 10 dagen om hun wederwoord te formuleren.

### ***Art. 19 : De zitting***

Ten minste een half uur voor de zitting die voor de behandeling van de zaak werd vastgelegd, ligt het volledige dossier zoals het aan het Arbitraal College zal worden bezorgd, ter inzage van de partijen.

### ***Art. 20 : Persoonlijke verschijning of via een derde***

Alle partijen verschijnen ofwel persoonlijk ofwel via een persoon die ze daartoe schriftelijk hebben gemachtigd met een naar behoren opgestelde volmacht, behalve voor wat de echtgeno(o)t(e) betreft. Ze mogen zich desgewenst laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze, mits die door het Arbitraal College wordt toegestaan. Ze mogen zich eveneens laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een advocaat.

In de wet van 29 april 2001 wordt het artikel 410 van het Burgerlijk Wetboek uitgebreid, in die zin dat de vader en de moeder, ofwel de ouder aan wie het ouderlijk gezag werd toevertrouwd, ofwel de langstlevende vader of moeder, in hun hoedanigheid van wettelijke beheerder van de goederen van hun minderjarige kinderen, zoals de voogd, de bijzondere en voorafgaande mach-

tiging van de Vrederechter moeten vragen om een arbitrage-akkoord in naam van hun minderjarig kind te ondertekenen.

Dergelijke machtiging moet worden aangevraagd bij de Vrederechter van het Kanton waar het kind gedomicilieerd is ; het volstaat hiertoe een brief te richten aan de vrederechter, met een afschrift van het volledige dossier (vragenlijst + stukken) dat bij het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen ingediend werd of moet worden.

### ***Art. 21 : Niet openbaarheid***

De zittingen zijn niet openbaar.

De partijen verklaren zich akkoord met de publicatie van de arbitrale uitspraak, in haar geheel of samengevat, mits weglating van alle identificatiemogelijkheden.

### ***Art. 22 : Onderzoek van de zaak***

Het Arbitraal College onderzoekt de zaak met alle geschikte middelen. Het kan onder meer een persoonlijke verschijning of een getuigenverhoor gelasten, of één of meer deskundigen aanstellen.

### ***Art. 23 : Sluiting van de debatten***

Na behandeling van de zaak worden de debatten gesloten en wordt de zaak voor uitspraak in beraad genomen.

### ***Art. 24 : Akkoord ter zitting***

Indien de partijen tijdens de zitting een akkoord hebben bereikt om aan hun geschil een einde te maken, wordt dat akkoord opgenomen in een arbitrale uitspraak.

### ***Art. 25 : Uitspraak en mededeling***

Het Arbitraal College doet op een gemotiveerde wijze uitspraak over de zaak. De beslissing wordt geacht te zijn gedaan op de plaats van de arbitrage en op de dag vermeld in de arbitrale uitspraak.

De uitspraak gebeurt met meerderheid van stemmen.

De uitspraak wordt in een gewone brief of via email meegedeeld aan de betrokken partijen binnen een termijn van 90 dagen na de aanvraag volgens artikel 12, behoudens de uitzondering voorzien in artikel 13. De uitspraak wordt ook neergelegd ter griffie van de rechtbank van eerste aanleg van de plaats waar de arbitrage plaatsvond.

### ***Art. 26 : Definitief karakter van de uitspraak***

De arbitrale uitspraak is definitief en wordt in laatste aanleg gewezen, dus zonder mogelijk beroep.

Zij is tevens bindend.

Door het feit zelf dat partijen hun geschil voor arbitrage aan de Geschillencommissie Reizen voorleggen, verbinden zij zich ertoe de uitspraak ten uitvoer te brengen. Zij doen afstand van alle rechtsmiddelen waarvan zij rechtsgeldig afstand kunnen doen.

Een vordering tot vernietiging van de arbitrale sententie is enkel mogelijk onder de voorwaarden van art. 1717 van het Gerechtelijk wetboek.

### ***Art. 27 : Archivering van de dossiers***

De stukkenbundels worden gedurende 5 jaar bewaard. Deze termijn gaat in op de datum van de arbitrale uitspraak. Als u de stukken van uw dossier terug wenst te krijgen, kan u dit schriftelijk vragen aan het secretariaat. Eens deze termijn is verstreken, zullen alle documenten en stukken vernietigd worden.

### ***Art. 28 : Uitvoerbaarverklaring***

Overeenkomstig art. 1720 van het Gerechtelijk Wetboek kan de benadeelde partij de uitvoerbaarverklaring van de arbitrale sententie bekomen bij de rechtbank van eerste aanleg.

### ***Art. 29 : Kosten voor leden***

In geval de betrokken reisorganisator en/of reisbemiddelaar in het ongelijk werd gesteld en lid is van één van de beroepsverenigingen die zich hebben aangesloten bij de vzw Geschillencommissie Reizen is per arbitraal geschil aan de vzw 10 % van de toegekende schadevergoeding verhoogd met een vaste en niet terugvorderbare kostenvergoeding van 200 euro verschuldigd.

### ***Art. 30 : Kosten voor niet-leden***

In geval de betrokken reisorganisator en/of reisbemiddelaar geen lid is van één van de beroepsverenigingen die zich hebben aangesloten bij de vzw Geschillencommissie Reizen, wordt hem door de vzw per arbitraal geschil een administratieve kost aangerekend van 100 euro. Dit bedrag wordt hem gefactureerd na ontvangst van een volledige aanvraag overeenkomstig art. 12 .

Indien de betrokken reisorganisator en/of reisbemiddelaar in het ongelijk wordt gesteld is daarbovenop 10 % van de toegekende schadevergoeding verhoogd met een vaste en niet terugvorderbare kostenvergoeding van 300 euro verschuldigd aan de vzw.

### ***Art. 31 : Belasting op de toegevoegde waarde***

De arbitragekosten zoals voorzien in artikel 30 evenals de kosten voorzien in artikel 32 en 33 zijn onderworpen aan de BTW. De bedragen verrekend ten laste van particulieren bevatten BTW. Wanneer deze bedragen verrekend worden ten laste van vennootschappen of zelfstandigen werkzaam in het kader van hun beroepsactiviteit, bevatten deze geen BTW, die bijkomend zal worden gefactureerd.

### ***Art. 32 : Privacybeding***

De persoonsgegevens die aan de Geschillencommissie Reizen verstrekt worden komen terecht in een bestand dat niet toegankelijk is voor het publiek. Dit bestand kan enkel geraadpleegd worden door de diensten van de Geschillencommissie.

De persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt in het kader van de procedure. Ze worden onder geen beding doorgegeven aan derden of voor andere doeleinden verwerkt.

De gegevens worden behandeld in overeenstemming met de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Dit houdt o.m. het recht in op inzage van de eigen persoonsgegevens alsook het recht om ze te laten verbeteren.

De verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens is de Geschillencommissie Reizen vzw, City Atrium, Vooruitgangstraat 50 te 1210 Brussel.

Brussel, 1 juni 2016