

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

JAARVERSLAG 2011

Geschillencommissie Reizen vzw

North Gate III

Koning Albert II-laan, 16

1000 Brussel

TEL: 02/277.62.15

FAX: 02/277.91.00

INHOUDSTAFEL

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER.....	3
<u>DEEL I : ALGEMEEN</u>	5
- 1. INLEIDING	6
- 2. DOEL	7
o 2.1. OPRICHTING.....	7
o 2.2. DOEL	7
- 3. BESTUUR.....	8
o 3.1. DE ALGEMENE VERGADERING.....	8
o 3.2. DE RAAD VAN BESTUUR	8
o 3.3. HET DAGELIJKS BESTUUR	10
o 3.4. HET SECRETARIAAT	10
- 4. FINANCIËN	11
<u>DEEL II : ARBITRAGE</u>	12
- 1. WERKWIJZE.....	13
o 1.1. BEVOEGDHEID	13
o 1.2. WERKING/PROCEDURE	13
- 2. HET ARBITRAAL COLLEGE	15
- 3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE.....	16
o 3.1. DE AANVRAGEN	16
▪ 3.1.1. VRAGEN OM INLICHTINGEN	16
▪ 3.1.2. ONONTVANKELIJKE DOSSIERS	16
o 3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN.....	16
- 4. ARBITRAGE IN 2011	17
o 4.1. ALGEMEEN	17
o 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2011	19
▪ 4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF	21
▪ 4.2.2. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER	21
▪ 4.2.3. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN	21
▪ 4.2.3. MEER DAN 1 KLACHTLEMENT	21

▪ 4.2.5. ANNULERING.....	22
▪ 4.2.6. IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM	22
▪ 4.2.7. ANDERE.....	22
○ 4.3. TAALVERDELING	23
○ 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS	23
○ 4.5. ADVOCATEN	23
○ 4.6. UITSPRAKEN	23

DEEL III : VERZOENINGSPROCEDURE..... 25

- 1. OPRICHTING.....	26
- 2. DOEL	26
- 3. BEVOEGDHEID	26
- 4. KENMERKEN	27
- 5. PROCEDURE	28
○ 5.1 1 ^{STE} CONTACT	28
○ 5.2 HET VERZOENINGSAKKOORD	28
○ 5.3 BETALING VAN DE KOSTEN	29
○ 5.4 DE VERZOENER.....	29
○ 5.5 DE ONDERHANDELING	29
○ 5.6 HET EINDAKKOORD.....	30
- 6. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2011	31

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER

De Geschillencommissie Reizen wil een oplossing bieden voor geschillen tussen reizigers enerzijds en reisbemiddelaars en/of reisorganisatoren anderzijds.

Die buitengerechtelijke geschillenbeslechting geschiedt hetzij via een verzoeningsprocedure hetzij via arbitrage.

2011 was een belangrijk jaar voor de Geschillencommissie.

Van bij de start van het onlineplatform opgezet door de Federale Overheidsdienst Economie, BELMED, was de Geschillencommissie één van de instanties waarbij online via de portaalsite een klacht kan worden ingediend.

Verder kreeg de website van de Geschillencommissie een opknapbeurt (www.clv-gr.be). Het is er voortaan ook mogelijk alle reglementen, informatiebrochures en documenten om een klacht in te dienen te downloaden. En recente uitspraken van de Geschillencommissie kunnen er geraadpleegd worden.

Maar laat ons als naar jaarlijkse gewoonte even stilstaan bij de geschillen die wij in 2011 behandeld hebben.

Wat de *arbitrageprocedure* betreft hebben we in 2011 te maken met een status quo ten opzichte van 2010: er werden in 2011 87 geschillen behandeld door de arbitrale colleges tegenover 85 geschillen in 2010.

46 % hiervan waren Nederlandstalige dossiers, 54 % Franstalige dossiers ¹.

Het aantal klachten blijft dus laag.

De voornaamste redenen lijken de economische crisis waardoor er minder op reis werd gegaan in 2010 en 2011 enerzijds en de inspanningen van reisorganisatoren en reisbemiddelaars anderzijds om klachten zoveel mogelijk minnelijk te regelen.

Als naar gewoonte gingen de meeste geschillen in 2011 over de kwaliteit van het verblijf.

Concreet gaat het om bv. volgende niet ingeloste verwachtingen: de beloofde infrastructuur was niet aanwezig, er waren werken in het hotel, de animatie ontbrak, het eten was ondermaats, de kamers waren vuil, geluidshinder, het type kamer was niet correct, enz...

Wel valt op dat het percentage van dit type geschillen aanzienlijk gedaald is: van 42% in 2010 naar 32% in 2011.

Even opvallend is de stijging van het aantal geschillen over vertragingen en wijzigingen van vervoer, van 11% in 2010 naar 23% in 2011. De verklaring hiervoor is echter evident: bijna de helft van die geschillen hebben te maken met de uitbarsting van de IJslandse vulkaan Eyjafjöll in 2010.

¹ de percentages in de tekst werden afgerond

Daarnaast ontving de Geschillencommissie nog geschillen over uitstappen en rondreizen (15%), geschillen betreffende annuleringen (7%) en geschillen i.v.m. identiteitsbewijzen en visa (4,5%). Ten slotte zijn er dan ook nog geschillen met meer dan 1 klachtelement (14%) en overige klachten (i.v.m. bagageproblemen, verhuur van auto's enz...4,5%)

Van de 87 in 2011 beslechte geschillen werd in ongeveer 64% van de gevallen de eis geheel of gedeeltelijk ingewilligd.

Per zaak werd gemiddeld een vergoeding van ongeveer € 900 toegekend.

Dit vrij hoog percentage van afgewezen dossiers is zeker niet alleen te verklaren doordat het arbitraal college de tegenpartij gewoon niet aansprakelijk achtte: soms was de GR niet bevoegd, soms werd de klacht ingediend tegen de verkeerde partij (bv. tegen de reisbemiddelaar terwijl de reisorganisator aansprakelijk werd bevonden) en soms werd de klacht niet afdoend bewezen.

De status quo van het aantal geschillen binnen de arbitrageprocedure vinden we niet terug bij verzoeningsprocedure.

In 2011 ging het aantal dossiers dat via de **verzoeningsprocedure** werd behandeld immers licht achteruit.

Vooraf jammer is dat ook het aantal met succes afgesloten akkoorden is teruggelopen.

In 2010 mondde nog 90% van de afgewerkte dossiers uit in een zogenaamde “dading”, d.i. is een akkoord tussen de partijen.

Maar dat mooie resultaat was niet weggelegd voor 2011: van de 48 dossiers die dat jaar werden afgewerkt werden er slechts 34 met een dading afgesloten, d.i. 70%.

Gezien de vertrouwelijkheid van de verzoeningsprocedure is hier niet meteen een oorzaak voor terug te vinden. Wij hopen echter wel dat dit resultaat opnieuw zal verbeteren in 2012.

Naar jaarlijkse gewoonte wens ik de zowel de Minister van Economie en Consumenten als de Minister van Justitie te danken voor hun financiële en logistieke steun in 2011.

Zonder die financiële steun zou de Geschillencommissie Reizen immers niet verder kunnen functioneren.

Anne Moriau

14 juni 2012

DEEL I
ALGEMEEN

1. INLEIDING

De Geschillencommissie Reizen is belast met de regeling van geschillen tussen reizigers enerzijds en reisbemiddelaars en/of reisorganisatoren anderzijds.

Dat geschiedt via een verzoeningsprocedure of via arbitrage.

Verzoeningsprocedure: De verzoener is een onafhankelijke en onpartijdige deskundige die de betrokken partijen zal begeleiden en helpen om tot een billijke oplossing te komen.

Arbitrage: Het Arbitraal College, dat paritair is samengesteld uit arbiters die de reissector vertegenwoordigen en arbiters die de consumenten vertegenwoordigen en wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter, neemt een bindende en definitieve beslissing.

De VZW Geschillencommissie Reizen zou haar opdracht niet kunnen vervullen zonder de steun van :

- de verschillende verenigingen: ABTO, ARCOPAR, BTO, FBAA, TEST-AANKOOP, TRAVEL UNION, UPAV en VVR,
- de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
- en de Federale Overheidsdienst Justitie.

Deze instanties schenken elk jaar veel aandacht ter voorkoming van geschillen. Ook de reisbemiddelaars en reisorganisatoren die zich aangesloten hebben bij één van de zes beroepsverenigingen (ABTO, BTO, FBAA, TRAVEL UNION, UPAV en VVR) verbinden er zich toe de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen nauwgezet in acht te nemen.

Ondanks al die inspanningen kan er toch een geschil ontstaan. Daarom bestaat de Geschillencommissie Reizen. Over de twee mogelijke procedures vindt u alle nodige informatie met concrete voorbeelden in onze informatiebrochures.

In dit jaarverslag worden de doelstellingen en de werkwijze van de vzw alsook haar samenstelling en financiële toestand beschreven. Het verslag bevat ook precieze cijfergegevens i.v.m. de geschillen die bij het Arbitraal College in de loop van 2011 aanhangig werden gemaakt

2. DOEL

2.1. OPRICHTING

De Geschillencommissie Reizen werd in 1983 opgericht door de VVR (Vereniging van Vlaamse Reisbureaus) en de consumentenorganisatie Test-Aankoop. De andere partners die tot de Geschillencommissie Reizen zijn toegetreden zijn : Arcopar in 1987, ABTO (Association of Belgian Tour Operators), BTO (Belgian Travel Organisation) en UPAV (Union Professionnelle des Agences de Voyages) in 1992, FBAA (Federatie van de Belgische Autobus- en Autocarondernemers en van Reisorganisatoren) in 1993 en TRAVEL UNION in 2000. Sinds april 1993 is de Commissie officieel erkend en wordt ze gesteund door de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. Sedert 1999 wordt de Commissie eveneens gesubsidieerd door de Federale Overheidsdienst Justitie.

2.2. DOEL

De huidige leden van de vzw Geschillencommissie Reizen streven naar kwaliteitsverbetering binnen de reissector en naar een eenvoudige en efficiënte manier om geschillen te beslechten.

Het hoofddoel van de vzw Geschillencommissie Reizen is het behandelen van reisklachten en geschillen tussen consumenten enerzijds en reisbemiddelaars en/of reisorganisatoren anderzijds. De volledige beschrijving van de werking (de procedure) van de vzw Geschillencommissie Reizen vindt men voor de arbitrageprocedure in punt 1.2 van het tweede deel van dit jaarverslag (pagina 13) en voor de verzoeningsprocedure in het derde deel (pagina 27 e.v.)

3. BESTUUR

De Geschillencommissie Reizen is een vereniging zonder winstoogmerk. De eerste statuten werden op 10 december 1983 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. De laatste wijzigingen dateren van 27 mei 2005.

3.1. DE ALGEMENE VERGADERING

De algemene vergadering is het hoogste orgaan van de vzw en bestaat uit 2 colleges, namelijk 1) het college R, dat de reissector vertegenwoordigt en 2) het college V, dat de consumentenverenigingen vertegenwoordigt. In 2011 traden de volgende personen op :

college V

- Voor Arcopar : Stefan Domen en Ilse Poels
- Voor Test-Aankoop : Hans De Coninck (vervangen op 26/05/11 door Nico De Bie), William Decoster en Anne Moriau

college R

- Voor ABTO : Veerle De Boeck, Geert Van de Velde en Dirk Van Holsbeke (vervangen op 26/05/11 door Pieter-Jan Pollentier)
- Voor BTO : Philippe Tilkin, Bernard Tuyttens en Erik Van Hoornyck
- Voor FBAA : Rudy Fransen, Geert Gaens en Yves Mannaerts
- Voor TRAVEL UNION : Fabienne Dumont, Alain Kisiel en Sophie Roggeman
- Voor UPAV : Hedy Hafsia, Marie Lebrun en Alain Varenne
- Voor VVR : Bart De Baere, Walter Raspoet en Antoon Van Eeckhout

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Michel Allardin

In de loop van het verslagjaar werd op 26 mei 2011 een algemene vergadering bijeengeroepen.

3.2. DE RAAD VAN BESTUUR

De raad van bestuur bestaat uit 20 leden: 5 bestuurders die de consumenten vertegenwoordigen, 14 bestuurders die de reissector vertegenwoordigen en 1 persoon die zetelt voor de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (zonder stemrecht).

De bestuurders worden verkozen uit de leden van de algemene vergadering. Hun mandaat geldt voor 4 jaar. Op 24 april 2008 werden de laatste verkiezingen gehouden.

De raad van bestuur bestaat uit de volgende personen:

college V

- Voor Arcopar : Stefan Domen en Ilse Poels
- Voor Test-Aankoop : Hans Hans De Coninck (vervangen op 26/05/11 door Nico De Bie), William Decoster en Anne Moriau

college R

- Voor ABTO : Veerle De Boeck en Geert Van de Velde
- Voor BTO : Bernard Tuyttens en Erik Van Hoornycck
- Voor FBAA : Rudy Fransen en Yves Mannaerts
- Voor TRAVEL UNION : Alain Kisiel en Sophie Roggeman
- Voor UPAV : Marie Lebrun en Alain Varenne
- Voor VVR : Bart De Baere en Walter Raspoet
- Bijkomende bestuurders : Karel De Meulemeester en Pieter-Jan Pollentier

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Michel Allardin

Belangrijke onderwerpen, waar de Raad van Bestuur zich over boog en die ook voor een deel elders in dit jaarverslag aan de orde komen, zijn:

- het financieel beheer van de geschillencommissie;
- de verzoeningsprocedure;
- personeelsbeheer;

In het verslagjaar werd de raad van bestuur 4 keer bijeengeroepen.

BIJEENKOMSTEN	2011	2010	2009
Raad van bestuur	4 keer (07/04/11, 26/05/11, 27/10/11, 15/12/11)	5 keer (25/02/10, 29/04/10, 24/06/10, 23/09/10, 16/12/10)	4 keer (12/03/09, 14/05/09, 24/09/09, 17/12/09)
Algemene vergadering	1 keer 26/05/11	1 keer 29/04/10	1 keer 14/05/09

3.3. HET DAGELIJKS BESTUUR

Het dagelijks bestuur dat om de twee maanden samenkomt wordt verkozen door de raad van bestuur. Van rechtswege behoren de voorzitter en de twee ondervoorzitters tot dit dagelijks bestuur.

Anne Moriau (voorzitter)

Veerle De Boeck (ondervoorzitter)

Walter Raspoet (ondervoorzitter)

Sophie Sterckx (algemeen secretaris)

3.4. HET SECRETARIAAT

Het secretariaat vormt samen met het dagelijks bestuur het uitvoerend orgaan van de vereniging. Sinds september 1997 vervult Sophie Sterckx er de functie van algemeen secretaris. Zij werd aangeworven door de raad van bestuur, en wordt sinds 1 februari 2008 bijgestaan door Robbie Cordonnier. Naast hun functies binnen het secretariaat, houden Sophie Sterckx en Robbie Cordonnier zich ook bezig met de cel "verzoening".

Het secretariaat bereidt alle dossiers voor, volgt ze op en geeft schriftelijk en telefonisch uitleg over de te volgen procedure, behandelt de griffie van de arbitrale colleges, behartigt de administratie van de vzw,

4. FINANCIËN

De financiering van de Geschillencommissie Reizen is vierledig en gebeurde in 2011 als volgt:

1. ledenbijdragen van de beroepsverenigingen en consumentenverenigingen die jaarlijks bepaald worden door de Raad van Bestuur.
2. bijdragen door de betrokken partijen
 - In arbitrage :
De eisers betalen een waarborg om hun dossier door het arbitraal college te laten behandelen (10 % van de geëiste som, met een minimum van 100 EUR). Dit bedrag wordt ten laste van de verliezende partij gelegd.
De verweerders betalen een forfaitair bedrag per verloren geding. Deze som bedraagt 100 EUR voor de leden van de verschillende beroepsverenigingen (zie punt 1: pagina 6) en wordt verhoogd tot 225 EUR voor niet-leden.
 - In verzoening :
Elk van de betrokken partijen (reiziger, reisbureau en/of touroperator) betaalt deelnemingskosten tot een bedrag van 50 €. Voor de reisbemiddelaars en de reisorganisatoren moet dit bedrag met de BTW worden verhoogd.
Jammer genoeg is dit bedrag ontoereikend om de reële kosten van de procedure te dekken.
3. bijdragen door de overheid:
 - De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie stelt twee kantoren en verschillende zalen (vergaderzaal) ter beschikking van de Geschillencommissie en draagt een deel van de algemene kosten (kosten voor gebruik van fax, telefoon, kopieekosten, portkosten, ...). De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie detacheert 1 werknemer naar het secretariaat en kent bovendien jaarlijks een subsidie van 15.000 EUR toe.
 - De Federale overheidsdienst Justitie kent de Commissie eveneens een subsidie toe van maximum 40.000 EUR – het precieze bedrag hangt af van het resultaat van het jaar – voor de arbitrageprocedure en de verzoeningsprocedure.

De bijdragen zijn essentieel voor de werking van de GR. De Commissie blijft pleiten voor een volgehouden financiële en/of andere steun van de Overheid.

Dat is verantwoord gelet op de huidige beleidsoptie om een snelle, consumentvriendelijke en eenvoudige geschillenregeling, te bevorderen.

De Geschillencommissie Reizen legt elk jaar haar jaarrekening neer bij de griffie van de rechtbank van koophandel.

DEEL II

ARBITRAGE

1. WERKWIJZE

1.1. BEVOEGDHEID

Men kan slechts een beroep doen op de Geschillencommissie Reizen, indien het reiscontract dit uitdrukkelijk voorziet, of indien er na het ontstaan van het geschil een arbitraal compromis wordt ondertekend waarin de bevoegdheid aan de Geschillencommissie Reizen wordt gegeven.

- Als de reisorganisator de algemene reisvoorwaarden van de vzw Geschillencommissie Reizen toepast (de algemene voorwaarden moet men terugvinden in de brochure waaruit de reis werd gekozen) is de Geschillencommissie Reizen in principe bevoegd om het geschil te beslechten.
- Als de reisbemiddelaar de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen toepast, is de Geschillencommissie Reizen in principe bevoegd om het geschil met die reisbemiddelaar te beslechten.

De klant moet echter ook bepaalde termijnen in acht nemen vooraleer hij het geschil bij de Geschillencommissie Reizen kan aanhangig maken:

- 1) Hij moet ter plaatse (indien mogelijk) klacht indienen en de klacht aangetekend bevestigen (bij de reisbemiddelaar of bij de reisorganisator) binnen 1 maand na terugkeer of, vanaf de voorziene vertrekdatum indien de reis niet is doorgegaan. Dit wordt bepaald in artikel 16 van de algemene reisvoorwaarden.
- 2) Bij thuiskomst moet de vakantieganger alles in het werk stellen om met de betrokken partij(en) tot een minnelijke schikking te komen. Indien dit niet mogelijk is binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil) kan hij een beroep doen op de Geschillencommissie Reizen. Deze bepalingen vindt men terug in artikel 18 van de algemene reisvoorwaarden.

Zelfs al zijn voorgaande voorwaarden voldaan, dan nog zijn er gevallen waarvoor de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd is. Bijvoorbeeld: indien de klacht lichamelijke schade betreft, betrekking heeft op een niet-inbegrepen reis- of bijstandsverzekering, of bij niet-contractuele geschillen. Deze opsomming is niet limitatief.

1.2. WERKING/PROCEDURE

De werking van de vzw Geschillencommissie Reizen en haar arbitraal college staat beschreven in het geschillenreglement. Het geschillenreglement biedt een juridische bescherming aan alle partijen en is bovendien eenvoudig en gebruiksvriendelijk. De bijhorende informatiebrochure legt het geschillenreglement aan de hand van voorbeelden verder uit.

Wanneer een partij de Geschillencommissie Reizen wenst in te schakelen, volstaat het dat hij een brief stuurt waarin hij aangeeft waarover het geschil gaat en wanneer het ontstaan is. Het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen stuurt hem daarna een informatiebrochure, een geschillenreglement en een vragenformulier.

Indien de partij, na het lezen van het informatiepakket, besluit om de procedure in te spannen, moet hij het vragenformulier ingevuld en ondertekend terugsturen en de tegenpartij op een gepaste bewijskrachtige wijze verwittigen. Hij moet eveneens de overeenkomstige waarborg betalen, namelijk 10 % van de geëiste som met een minimum van 100 EUR. Het secretariaat deelt daarna de datum van zitting mee aan de betrokken partijen.

Voor de geëiste bedragen vanaf 1250 euro kan elke verwerende partij via aangetekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure weigeren. Zij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de brief 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, ...). De eventuele weigering van de arbitrageprocedure dient tevens gemeld te worden aan het secretariaat van de GR. In dat geval zal het geschil dus door de gewone rechtbank worden beslecht. Ligt het bedrag onder de 1250 euro, dan heeft enkel de reiziger de mogelijkheid om de arbitrageprocedure te weigeren.

Alle partijen hebben daarna 1 maand de tijd om hun geïnventariseerde stukkenbundel in meerdere exemplaren (volgens het dossier) naar de geschillencommissie op te sturen. Na ontvangst van de bundels wisselt het secretariaat de bundels uit.

De verwerende partij heeft daarna 1 maand de tijd om conclusies neer te leggen.

De eisende partij kan hierop reageren, waarna de verweerder opnieuw een wederwoord kan formuleren.

Na deze schriftelijke procedure kunnen de partijen hun standpunten ter zitting mondeling toelichten, waarna het arbitraal college een uitspraak doet.

De volledige procedure is in detail beschreven in het geschillenreglement en wordt aan de hand van voorbeelden uitgelegd in de informatiebrochure van de Geschillencommissie Reizen.

2. HET ARBITRAAL COLLEGE

Het arbitraal college zetelt binnen de vzw Geschillencommissie Reizen en behandelt en beslecht reisgeschillen overeenkomstig het geschillenreglement. Het college is paritair samengesteld en bestaat uit 1 of twee vertegenwoordigers van de reissector en evenveel vertegenwoordigers van de consumentensector. Het arbitraal college wordt voorgezeten door een onafhankelijke jurist.

In 2011 bestonden de arbitrale colleges uit de volgende personen:

De voorzitters:

De heer Jean Carlier
Meester Joël Chapelier
Meester Olivier Dugardyn
Meester Inge Geers
De heer Jacques Godefroid
Meester Claire Nimal
De heer Joseph Schils
Meester Jos Speybrouck
De heer Gerrit Van der Wiele

De arbiters die de consumentenverenigingen hebben vertegenwoordigd:

Coene Geert, De Bie Nico, De Coninck Hans, Delefortrie Pierre, Domen Stefan, Evrard Anne-Lise, Fasseel Ann, Koelman Caroline, Kowalsky France, Moriau Anne, Mosselmans Peter, Nauwelaers Isabelle, Pinkert Jacques, Poels Ilse en Van Neck Koen.

De arbiters die de reissector hebben vertegenwoordigd:

Dauwe Michèle, De Baere Bart, De Boeck Veerle, De Craemer Lieven, De Jaeger Roger, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Lebrun Marie, Londers Klaartje, Margodt Ronny, Pollentier Pieter-Jan, Roland Alain, Van Eeckhout Antoon, Van Steen Jan en Varenne Alain.

In 2011 zetelde het arbitraal college 15 keer (15 keer in 2010 en 24 keer in 2009) voor de beslechting van 87 geschillen (85 in 2010 en 152 in 2009). Er werden gemiddeld 5,8 dossiers (5,7 dossiers in 2010 en 6,3 dossiers in 2009) per zitting behandeld. Meer informatie over arbitrage vindt u onder punt 8.

De cijfers die in dit verslag werden opgenomen weerspiegelen niet het aantal geschillen die daadwerkelijk in 2011 werden ingeleid. Er zijn immers een hele reeks factoren die het aantal dossiers in arbitrage kunnen beïnvloeden: werklast van het secretariaat, vertraging van vastlegging, inhalen van de opgelopen vertraging... Een verhoging of een daling van het aantal behandelde dossiers in een gegeven jaar houdt dus niet zonder meer in dat de reissector meer of minder problemen gehad heeft.

3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE

3.1. DE AANVRAGEN

Het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen werd in 2011 door 496 personen geconsulteerd (tegen 540 in 2010 en 612 in en 2009), een daling met ongeveer 8,1 %.

Op 31 december 2011 werden in 92 gevallen (ongeveer 18,5 %) (tegen 82 gevallen of 15,2 % in 2010) de procedure effectief ingeleid. Deze eisers stuurden het vragenformulier terug en betaalden het overeenkomstige klachtengeld.

Van de 92 dossiers zijn er reeds 44 dossiers behandeld in 2011. De overige dossiers zullen in de loop van 2012 beslecht worden.

3.1.1. VRAGEN OM INLICHTINGEN

Van de 496 ontvangen brieven waren er 6 informatieaanvragen. Het ging dan vaak om reizigers die inlichtingen willen inwinnen over de te volgen procedure en een informatiebrochure wensen te ontvangen.

De overige 490 brieven waren geschillen. Niet al deze brieven zullen leiden tot een procedure. Telefonische enquêtes van de vorige jaren wezen inderdaad uit dat de meest voorkomende reden van stopzetting was dat de eisers inmiddels een minnelijke regeling met de tegenpartij hadden getroffen en dat een aantal eisers geen procedure wensten in te spannen omwille van de kosten die daaraan verbonden zijn of ze tegen de procedure opzagen en zich akkoord verklaarden met het voorstel van de tegenpartij.

3.1.2. ONONTVANKELIJKE DOSSIERS

Bepaalde brieven betreffen geschillen die niet (of niet meer) ontvankelijk zijn voor de Commissie. In de brochure wordt immers duidelijk uitgelegd waarvoor de Commissie bevoegd is en dat verjaarde zaken of geschillen i.v.m. lichamelijke schade, enz. niet in aanmerking komen. In deze gevallen sturen de meeste klagers het officiële arbitrageverzoek niet op.

3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN

De Geschillencommissie Reizen behandelde dit jaar tussen 10 en 20 telefonische oproepen per dag.

Het secretariaat kan enkel informatie geven betreffende de te volgen procedure van de Geschillencommissie Reizen. De Geschillencommissie Reizen mag, als objectieve instelling, geen advies verlenen betreffende de al dan niet gegrondheid van de reisgeschillen, de hoogte van de schade-eis, de betrouwbaarheid van een onderneming, ...

Waar nodig verwees het secretariaat naar instellingen die dergelijke vragen wel mogen beantwoorden, zoals consumentenverenigingen, diensten voor rechtshulp, beroepsverenigingen, de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, en de advocatuur.

4. ARBITRAGE IN 2011

4.1. ALGEMEEN

In 2011 plaatste het secretariaat 101 dossiers op de rol. Van deze 101 dossiers, werden er 11 minnelijk geregeld en 3 werden uitgesteld.

Het arbitraal college heeft 87 dossiers behandeld (tegen 85 in 2010): 7 dossiers ingeleid in 2011, 63 dossiers ingeleid in 2010, 14 dossiers ingeleid in 2009 en 3 dossiers ingeleid in 2008. Het arbitraal college kwam hiervoor 15 namiddagen samen. Er werden gemiddeld 5,8 dossiers per zitting behandeld.

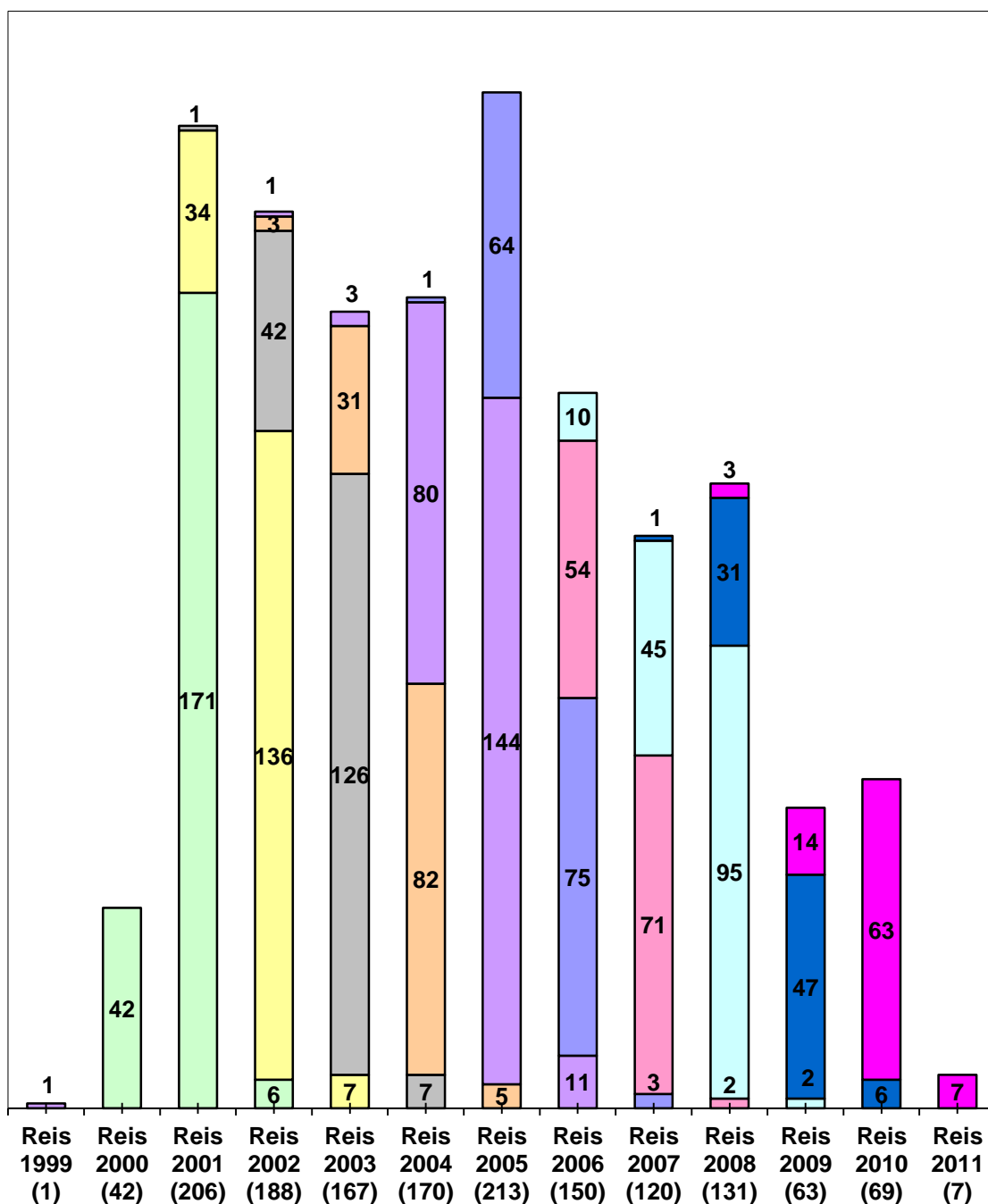
Het arbitraal college zetelde 11 keer met 4 arbiters en 4 keer met 2 arbiters telkens voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

In de loop van het jaar 2011 werden 7 Nederlandstalige zittingen gehouden waarin 40 dossiers behandeld werden en 8 Franstalige zittingen waarin 47 dossiers werden behandeld. De verhouding van de dossiers in arbitrage is gelijk aan 46/54.

	2011	2010	2009
Totaal aantal dossiers in arbitrage	87 (36 dossiers ingeleid in 2011, 51 dossiers ingeleid in 2010)	85 (27 dossiers ingeleid in 2010, 51 dossiers ingeleid in 2009 en 7 dossiers ingeleid in 2008)	152 (2 dossiers ingeleid in 2009, 95 dossiers ingeleid in 2008, 45 dossiers ingeleid in 2007 en 10 dossiers ingeleid in 2006)
- Nederlandstalige	40 (46 %)	30 (35 %)	73 (48 %)
- Franstalige	47 (54 %)	55 (65 %)	79 (52 %)
Totaal aantal zittingen	15	15	24
- Nederlandstalige	7	5	11
- Franstalige	8	10	13
Gemiddeld aantal dossiers per zitting	5,8	5,7	6,3

Geschillen over een reis in een bepaald jaar worden zelden in datzelfde jaar ingeleid bij de Geschillencommissie Reizen noch in datzelfde jaar behandeld door het arbitraal college. (bv.: de reizigers die in augustus 2009 gereisd hebben kunnen tot augustus 2010 wachten om hun formulier terug te sturen. Het dossier zal dus pas begin 2011 behandeld worden)

Om u hiervan een overzicht te geven vindt u hieronder een beeld van de behandelde dossiers per jaar waarin de reis plaatsvond.



- Arbitrage 2002
 Arbitrage 2003
 Arbitrage 2004
 Arbitrage 2005
- Arbitrage 2006
 Arbitrage 2007
 Arbitrage 2008
 Arbitrage 2009
- Arbitrage 2010
 Arbitrage 2011

4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2011

De hieronder vermelde cijfers betreffen de 87 dossiers die in arbitrage behandeld werden in 2011.

	2011		2010	
Totaal behandelde geschillen	87		85	
AARD VAN DE GESCHILLEN				
Kwaliteit van het verblijf	28	32 %	36	42,4 %
Vertraging / wijzigingen vervoer	20	23 %	9	10,6 %
Uitstappen / rondreizen	13	15 %	7	8,2 %
Meer dan 1 klachtelement (zie details hieronder)	12	14 %	8	9,4 %
Annulering	6	7 %	5	5,9 %
- door de organisator	5		2	
- door de reiziger	1		3	
Identiteitsbewijs en visum	4	4,5 %	4	4,7 %
Andere	4	4,5 %	16	
- Bagage	1	1,1 %	3	3,5 %
- Prijs voor de reis	2	2,3 %		
- Contractsluiting			5	5,9 %
- Verhuur van auto/boot/skimaterialen	1	1,1 %	2	2,4 %
- Overboeking			3	3,5 %
- Diversen			3	3,5 %

Dossiers betreffende “Meer dan 1 klachtelement”:

<u>Soort van verschillende geschillen</u>	<u>Aantal</u>
Vertraging / wijzigingen vervoer Kwaliteit van het verblijf	5
Vertraging / wijzigingen vervoer Uitstappen / rondreizen	7
Totaal	12

4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF

In 2011 had het grootste deel van de geschillen, namelijk 32 % of 28 dossiers (36 dossiers of 42,4 % in 2010) betrekking op de kwaliteit van het aangeboden verblijf en haar omgeving: het hotel, de bungalow of het appartement bleek in realiteit minder fraai dan in de brochure werd beschreven. Vaak terugkerende geschillen zijn: geen animatie, slecht eten, vuile kamer, werken in het hotel, niet het type kamer dat geboekt was, geluidshinder, vervuild strand, infrastructuur die niet overeen kwam met het aantal sterren,..."

4.2.2. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER

In 2011 ontving de Geschillencommissie Reizen 20 geschillen, d.i. 23 % (9 dossiers of 10,6 % in 2010) die betrekking hadden op het vervoer. Op deze 20 geschillen hadden 9 klachten betrekking op de uitbarsting van de IJslandse vulkaan. De andere dossiers gingen over vertragingen en/of wijzigingen van de uren van vertrek en/of terugkomst - wat dikwijls een verkorting van het verblijf en soms ook een verlies van bepaalde uitstappen, maaltijden, of andere diensten tot gevolg had -, klachten over annulering van een vlucht, het gebrek aan plaats voor invaliden of het gebrek aan bijstand.

4.2.3. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN

In 2011 ontving de Geschillencommissie Reizen 13 geschillen, d.i. 15 % (7 dossiers of 8,2 % in 2010) die betrekking hadden op uitstappen en begeleide rondreizen. De geschillen betreffen de sluiting van bepaalde grenzen (bijvoorbeeld Tibet) of navigatieproblemen op sommige rivieren (Donau). Men klaagde ook over te korte bezoeken of over het niet bezoeken van bepaalde bezienswaardigheden, voorzien in het programma. Sommige geschillen hadden betrekking op de gids die niet voldoende ervaring had, de taal niet voldoende beheerste, geen kennis had van de bezienswaardigheden, weinig gezag had, enz.

4.2.4. MEER DAN 1 KLACHTELEMENT

In 14 % van de gevallen of in 12 dossiers (8 dossiers of 9,4 % in 2010) beklagden de reizigers zich over minstens twee facetten van de reis: transport, logies, begeleiding, animatie, uitstappen, enz. De reizigers verwijten de reisorganisator een gebrek aan organisatie.

In dergelijke dossiers stapelden een reeks kleinere geschillen zich op tot één groot ongenoegen. Het is meestal een combinatie van vluchtvertragingen, kwaliteit van het verblijf, overboeking, slecht eten, onvriendelijke hostess, ...

Op deze 12 dossiers werden er 6 ingediend door een groep van ontevreden reizigers die samen een rondreis deden. Zij klaagden over de vlucht, de kwaliteit van het verblijf en de wijziging van de voorziene uitstappen.

4.2.5. ANNULERING

In 7 % van de gevallen (tegen 5,9 % in 2010) handelde het geschil over een annuleringsprobleem. In 5 dossiers (2 dossiers in 2010) was het de reisorganisator die de reis annuleerde; in één andere dossier (2 dossiers in 2010) annuleerde de reiziger zelf.

De reisbemiddelaars kunnen ook een beroep doen op de Geschillencommissie Reizen om de betaling te eisen van openstaande facturen betreffende annuleringskosten. In 2011 werd er 4 dergelijk dossiers behandeld door het arbitraal college.

4.2.6. IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM

In 4 dossiers, d.w.z. 4,5 % (tegenover 4 dossiers of 4,7 % in 2010), hadden de reizigers een probleem i.v.m. identiteitsdocumenten. Ofwel beschikten ze niet over een geldige identiteitskaart om te kunnen reizen (in geval van buitenlandse reizigers), ofwel was de geldigheidsduur van hun identiteitskaart niet lang genoeg, ofwel beschikten ze niet over de nodige documenten om naar hun bestemming te kunnen gaan...

4.2.7. ANDERE

4 dossiers, of 4,5 % (8 of 9,4 % in 2010) kunnen in geen van de vorige rubrieken ondergebracht worden. Het gaat bijvoorbeeld over problemen met verlies/beschadiging van de bagage, contractsluiting, fueltoeslag, hoge dollarkoers,...

4.3. TAALVERDELING

40 (46 %) van de behandelde dossiers waren Nederlandstalig en 47 (54 %) Franstalig. In 2011 was deze verhouding 35/65

4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS

In 2011 behandelde de Commissie 4 grensoverschrijdende dossiers. Drie Franse reizigers en één Nederlandse reiziger kozen voor een reservatie via een Belgisch reisbemiddelaar, of toch voor een agentschap met hoofdzetel in België.

4.5. ADVOCATEN

Ondanks het feit dat een advocaat geen verplichting is, hebben 19 eisers (14 in 2010) besloten om hun dossier te laten behartigen door een raadsman. 25 advocaten (22 in 2010) hebben een reisbemiddelaar en/of een reisorganisator verdedigd.

4.6. UITSPRAKEN

Het totaal van de toegekende schadevergoedingen bedroeg 50.297,87 EUR in 2011.

Er werden 31 zaken afgewezen, of 35,6 % van het totaal aantal dossiers in arbitrage (35,3 %, of 30 zaken in 2010). In 7 dossiers was de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd (geen arbitraal compromis). 4 zaken waren verjaard. In 3 dossiers heeft het Arbitraal College beslist dat het voorstel van de tegenpartij redelijk was. In de andere 17 dossiers (zie hieronder) heeft het arbitraal college beslist de eis niet toe te kennen, omdat de geschillen ongegrond verklaard werden. De procedurekosten (waarborg) bleven bijgevolg ten laste van de eiser. Hier kunnen we ook vaststellen dat de reisorganisatoren en reisbemiddelaars hun lessen trekken uit vroegere uitspraken van de Geschillencommissie Reizen. Zij stellen immers in veel gevallen reeds in de bemiddelingsfase een redelijke schadevergoeding voor (vóór de tussenkomst van de Geschillencommissie Reizen).

<u>Redenen voor ongegrondheid</u>	<u>2011</u>
De tegenpartij is niet aansprakelijk	14
De klacht werd niet afdoende bewezen	2
Het geschil maakt geen deel van het contract uit	1
Totaal	17

In de 56 dossiers die niet werden afgewezen verklaard werd er 50.297,87 EUR toegekend (43.376,26 EUR in 2010). Dit betekent een gemiddelde van 898,18 EUR per dossier waarin iets werd toegekend (788,66 EUR in 2010).

In 15 van de 56 gevallen, of in 26,8 % (27,3 % in 2010) besloot het arbitraal college de kosten te verdelen tussen eiser en verweerder. In dergelijke zaken bleek dat eiser wel degelijk een reden had om klacht in te dienen, maar dat zijn eis schromelijk overdreven becijferd was. Hoe hoger de schade-eis, hoe hoger immers de procedurekosten (waarborg). Het arbitraal college is van mening dat de verweerder niet moet boeten voor de overdreven schade-eis van de eiser.

	2011	2010	2009
Totaal aantal behandelde dossiers	87	85	152
Totaal aantal zaken tegen de reiziger	4	0	1
Totaal aantal reizigers	263	258	427
Gemiddeld aantal reizigers per dossier	3	3	2,8
Aantal afgewezen dossiers	31 (35,6 %)	30 (35,3 %)	55 (36,2 %)
Aantal dossiers waarin iets werd toegekend	56 (64,4 %)	55 (64,7 %)	97 (63,8 %)
Gemiddeld toegekend per dossier die niet afgewezen werden	898,18 EUR	788,66 EUR	712,53 EUR
Gemiddeld toegekend per reiziger betreffende die dossiers	271,88 EUR	246,45 EUR	259, 83 EUR
Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het officieel verzoek tot arbitrage en de zending van de arbitrale uitspraak ¹ .	345 dagen (11,5 maanden)	429 dagen (14,3 maanden)	400 dagen (13,,3 maanden)

¹ Een procedure voor de GR neemt minimum 8 maanden in beslag omwille van wettelijke vereisten en het respecteren van de rechten van de verdediging.

DEEL III

VERZOENINGSPROCEDURE

1. OPRICHTING

Met de steun van de Minister van Justitie en in het kader van een tijdelijk pilootproject werd binnen de vzw Geschillencommissie Reizen een cel verzoening opgericht, met de bedoeling te proberen een aantal reisgeschillen in een zo vroeg mogelijk stadium te regelen.

Het pilootproject ging officieel van start op 1 oktober 2004. Het moest oorspronkelijk aflopen op 30 juni 2005 maar werd uiteindelijk verlengd tot oktober 2005. Sindsdien werd een permanente verzoeningscel opgericht binnen de vzw Geschillencommissie Reizen.

2. DOEL

Deze eenvoudige « bemiddeling-verzoenings »-procedure berust op een vrijwillig akkoord tussen de reiziger en de reisbemiddelaar en/of reisorganisator om hun contractueel geschil aan een onafhankelijke en onpartijdige derde-verzoener voor te leggen om met zijn hulp en via dialoog tot een billijke oplossing te komen.

3. BEVOEGDHEID

In principe komt elke contractuele betwisting of geschil betreffende (de al dan niet uitvoering van) een reis, geboekt bij een Belgisch reisbemiddelaar/reisorganisator die de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw toepast in aanmerking voor een verzoening. Dit op voorwaarde dat de betrokken partijen hiermee schriftelijk instemmen. Het secretariaat van de cel verzoening beschikt hiertoe over een speciaal formulier (overeenkomst tot verzoening).

Er dient te worden opgemerkt dat bepaalde **termijnen** moeten worden nageleefd alvorens de Commissie kan tussenkomen.

De betrokken partijen kunnen enkel overeenkomen om hun reisgeschil of reisklacht aan de cel verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen voor te leggen wanneer het geschil niet ter plaatse of net na de terugkeer in der minne kan worden opgelost. De reiziger moet uiteraard naargelang van de aard van zijn klacht de tegenpartij tijd genoeg laten om de klacht te onderzoeken en met de eventuele vertegenwoordigers of leveranciers in het buitenland contact op te nemen. In de praktijk zal de verzoeningprocedure meestal slechts na een à drie maanden na de reis op gang kunnen worden gebracht.

Het is te noteren dat de door de wet voorziene verjaringstermijn onderbroken (of "opgeschort") wordt met 6 maanden vanaf de datum van de ondertekening van het verzoeningsakkoord door alle betrokken partijen. Deze onderbreking mag met 6 aanvullende maanden worden verlengd, alleen als alle betrokken partijen daar uitdrukkelijk mee hebben ingestemd.

4. KENMERKEN

Snel

Deze procedure is sneller dan een arbitrageprocedure en een procedure voor de gewone rechtbanken. Het is duidelijk dat de duur van de procedure hoofdzakelijk afhangt van de goede wil van elk van de betrokken partijen.

Goedkoop

Elk van de partijen moet 50 € procedurekosten betalen. Dit bedrag wordt verhoogd met de BTW voor de reisbemiddelaars en de reisorganisatoren. Deze procedurekosten zijn niet terugbetaalbaar maar kunnen tijdens de onderhandelingen in rekening worden gebracht en in het eindakkoord worden inbegrepen.

Vrijwillig

Deze procedure berust op de vrijwillige medewerking van 2 of 3 betrokken partijen (de reiziger, de reisbemiddelaar en/of de reisorganisator). Alvorens de procedure van start kan gaan moet elke partij haar akkoord hebben gegeven.

Informeel, soepel en eenvoudig

Deze procedure strekt ertoe zo eenvoudig en soepel mogelijk te zijn; het is de reden waarom de contactname tussen het secretariaat en de partijen, alsook tussen de verzoener en de partijen indien mogelijk via telefoon, e-mail of gewone briefwisseling zullen verlopen. Een vergadering zal slechts worden gehouden als de verzoener het nodig acht. Voor de dossiers behandeld in 2010, is een dergelijke vergadering niet nodig geweest. In de praktijk bleek e-mail het belangrijkste instrument.

Vertrouwelijk

Een van de hoofdkenmerken van een verzoening is de vertrouwelijkheid. Het vertrouwelijk karakter van de discussies, onderhandelingen, voorstellen, eventuele toegevingen, enz. verhoogt immers de kans om tot een billijke regeling te komen. De betrokken partijen alsook de verzoener, het secretariaat en de eventuele deskundigen zijn tot strikte discretie gehouden over alles wat tijdens de verzoening mondeling of schriftelijk gezegd wordt.

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

De verzoeners werden gekozen onder de meest ervaren voorzitters van het Arbitraal College. Het zijn dus onafhankelijke en gespecialiseerde juristen die hun kennis en hun ervaring ten dienste stellen van de betrokken partijen om een basis voor overeenstemming te vinden. Bovendien blijft de verzoeningsprocedure helemaal gescheiden van de arbitrageprocedure.

Het welslagen hangt af van de loyaliteit en het gezond verstand van de betrokken partijen

Om de kansen tot verzoening te verhogen, verbinden de betrokken partijen er zich toe om met de verzoener loyaal, met openheid van geest, soepel, billijk en positief samen te werken.

5. PROCEDURE

Rekening houdend met het eenvoudig, informeel en soepel karakter van een dergelijke verzoening, worden de procedureregels tot een minimum beperkt, weliswaar met eerbieding van de bestaande wetgeving en van de algemene rechtsbeginselen en aanbevelingen van de Europese Commissie.

De procedure wordt vermeld in het reglement en is uitvoerig beschreven in de informatiebrochure. Deze documenten kunnen op eenvoudig verzoek bij het secretariaat van de cel Verzoening bekomen worden.

5.1 EERSTE CONTACT

Zowel de reiziger als de reisorganisator of de reisbemiddelaar kunnen een aanvraag tot verzoening indienen.

Tijdens dit - mondeling of schriftelijk - verzoek, wint het secretariaat de nodige inlichtingen in betreffende het geschil en de betrokken partijen.

Na deze inlichtingen te hebben verzameld, stuurt het secretariaat de informatiebrochure, het reglement en de “overeenkomst tot verzoening” rechtstreeks aan de persoon die het verzoek heeft ingediend.

5.2 HET VERZOENINGSAKKOORD

Na ontvangst van het akkoord getekend door de eiser neemt het secretariaat contact op met de tegenpartij(en) en stuurt hen het reglement, de informatiebrochure en de “overeenkomst tot verzoening” op. Ingeval de tegenpartij akkoord gaat om een verzoeningsprocedure op te starten moet dit document ingevuld en ondertekend worden en teruggestuurd worden naar het secretariaat. Bij de overeenkomst tot verzoening vragen wij de belangrijkste stukken uit het klachtendossier (bestelbon, reiscontract, factuur of reisbevestiging, uittreksel uit de reisbrochure, voornaamste briefwisseling) samen met een inventaris en een samenvatting van de klacht aan het secretariaat te bezorgen.

Indien de tegenpartijen van de aanvrager de verzoeningsprocedure weigeren, deelt het secretariaat de partij die het verzoek heeft ingediend mee dat de andere betrokken partij(en) geweigerd heeft(hebben). De partij die de verzoening gevraagd heeft, kan als ze dat wil een verzoek tot arbitrage indienen om het geschil te laten beslechten en een uitspraak te verkrijgen.

Als 3 partijen bij het geschil betrokken zijn en een van hen weigert aan de verzoening deel te nemen, kan de procedure met de 2 andere partijen worden voortgezet mits allebei het ermee eens zijn om zonder de derde partij met de procedure door te gaan

5.3 BETALING VAN DE KOSTEN

Wanneer het secretariaat het door alle partijen ondertekende "verzoeningsakkoord" gekregen heeft, stuurt het naar ieder van hen een factuur voor de betaling van de verzoeningskosten. Deze kosten bedragen 50 € voor elk van de betrokken partijen en worden niet terugbetaald. Voor de reisbemiddelaars en de reisorganisatoren moet dit bedrag met de BTW worden verhoogd. Tegelijk zal door het secretariaat de naam van de verzoener megedeeld worden. Het secretariaat deelt dan zo snel mogelijk deze stukken en de overeenkomst tot verzoening mee aan de verzoener.

5.4 DE VERZOENER

Het secretariaat zendt vervolgens deze stukken alsook het verzoeningsakkoord zo vroeg mogelijk naar de verzoener die ze aandachtig leest en kennis neemt van het dossier om de verzoening te kunnen aanvaarden of weigeren.

Als immers duidelijk blijkt dat een akkoord niet mogelijk zal zijn of dat een element van het dossier de Geschillencommissie Reizen belet om in dit geschil tussen te komen, zal de verzoener de verzoeningsprocedure weigeren. De procedurekosten zullen integraal worden terugbetaald.

5.5 DE ONDERHANDELING

Indien de verzoener aanvaardt het dossier te behandelen, dan neemt hij zo vroeg mogelijk contact op met de betrokken partijen om samen met hen te beslissen over de manier waarop de procedure zal worden voortgezet, over een eventuele ontmoeting, over de termijnen die nageleefd moeten worden ...

Hij begint dan eerst met een individueel gesprek met elk van de partijen en daarna met de betrokken partijen samen.

Tijdens deze gesprekken stelt de verzoener zijn kennis als jurist en zijn ervaring in de toeristische sector ter beschikking van de partijen om ze de weg te wijzen naar een akkoord dat alle partijen bevredigt. De actieve rol van de verzoener, zijn onafhankelijkheid en de vertrouwelijkheid van de procedure zijn voor de partijen een extra aanmoediging om zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Het feit dat een verzoener de partijen gedurende de hele procedure tot en met het eindakkoord begeleidt, zorgt ervoor dat de wensen en belangen van iedereen kunnen aan bod komen.

Elk van de partijen alsook de verzoener kunnen op elk moment beslissen een einde te maken aan de verzoeningsprocedure. Deze beëindiging wordt bevestigd door de verzoener of het secretariaat die de betrokken partijen informeert.

5.6 HET EINDAKKOORD

Wanneer de partijen tot een akkoord komen, wordt dit akkoord schriftelijk bevestigd in een document een zogenaamde « dading ». Dit document wordt opgesteld onder toezicht van de verzoener of rechtstreeks door hem. Dit akkoord, ondertekend en gedateerd, is bindend en definitief. Het secretariaat en de verzoener waken over de goede en snelle uitvoering ervan.

Indien de verzoening zou mislukken of zou worden stopgezet, dan wordt alle informatie die tijdens de procedure werd gebruikt of uitgewisseld als vertrouwelijk beschouwd, en mag ze dus ook niet meer worden gebruikt. De dossiers worden aan de partijen teruggegeven en de verzoeningsdocumenten worden vernietigd. De partijen behouden het recht om een arbitrageprocedure te beginnen bij de Geschillencommissie Reizen of voor de gewone rechtbanken.

6. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2011

In 2011 hebben we in totaal 333 brieven en/of mails ontvangen (ter vgl. 292 in 2010). 195 brieven in het Nederlands, 137 in het Frans en 1 in het Engels.

Daaronder bevinden zich

- 81 dossiers waarvoor de verzoeker in 2011 een verzoeningsprocedure aangevraagd had¹
 - 73 dossiers werden door reizigers aangevraagd
 - 8 dossiers werden door de reisorganisator aangevraagd

Op deze 81 dossiers - waarvan 48 in het Nederlands (59 %), 32 in het Frans (40 %) en 1 in het Engels (1 %):

- Er werden 36 dossiers geweigerd omdat de andere partij in het geschil niet wenste deel te nemen aan de verzoening
- 7 dossiers kregen nog geen antwoord van de tegenpartij op 31 december 2011.
- Er werden 5 dossiers stopgezet (meestal omdat partijen onderling reeds een minnelijke regeling bereikten)
- 33 dossiers werden aanvaard - 17 dossiers (52 %) waren Nederlandstalig, 15 dossiers (45 %) waren Franstalig en één was Engelstalig (3 %):
 - 14 afgewerkte dossiers:
 - 11 hebben tot een verzoeningsakkoord geleid (gemiddelde termijn : 4,8 maanden)
 - 3 zijn mislukt (gemiddelde termijn : 3,4 maanden)
 - De overige 19 dossiers konden nog niet behandeld worden in 2011² maar zullen wellicht behandeld worden in 2012.

In de loop van 2011 heeft de cel verzoening nog 34 dossiers van voorgaande jaren - en nog steeds aan de gang op 1 januari 2011 - afgesloten:

- 23 hebben tot een verzoeningsakkoord geleid
- 11 zijn mislukt

¹ Na ontvangst van onze informatiebrochure hebben de reizigers beslist een verzoeningsprocedure aan te vatten en sturen zij het informatieformulier terug. Op basis van dit formulier stuurt het secretariaat een aanvraag naar de tegenpartij.

² Dossiers waarvoor het verzoeningsakkoord nog niet getekend werd of waarvoor de betaling nog niet uitgevoerd werd of die nog in behandeling bij de verzoeners zijn.

<u>Verzoening</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Aantal ontvangen brieven	333	292	480
Aantal aangevraagde verzoeningsprocedure	81	72	120
Dossiers zonder antwoord op 31/12	7	8	21
Gestopte dossiers	5	7	7
Afgewezen dossiers	36	32	36
Dossiers in behandeling bij verzoekers	19	21	38
Dossiers met succes afgesloten	11	4	12
Dossiers zonder akkoord afgesloten	3	0	6
<u>Lopende dossiers van voorgaande jaren</u>	46	81	99