

INFORMATIEBROCHURE

CEL ARBITRAGE

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

CITY ATRIUM
Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

02/277.61.80

Inhoud

1. DE ARBITRAGEPROCEDURE van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN vzw : EVEN KORT VOORSTELLEN	5
Wat is de Geschillencommissie Reizen ?.....	5
Het doel van de commissie :	5
2. WANNEER KUNT U BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN AANKLOPPEN ?.....	6
3. TEGEN WIE MOET U KLACHT INDIENEN ?.....	10
4. HOE KUNT U EEN BEROEP DOEN OP DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN EN HOE WERKT ZE ?.....	13
5. HET ARBITRAAL COLLEGE.....	18
Samenstelling	18
Geschillenbeslechting.....	18
Aanwezigheid	18
Uitnodiging	18
Stukkenbundels	19
6. DE KOSTEN.....	20
Algemeen.....	20
In geval van minnelijke schikking	20
In geval van arbitrage	20
7. DE WERKING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN IN 9 STAPPEN	21
8. HOE MOET U HET VRAGENFORMULIER INVULLEN ?	22
Belang.....	22
Identificatie	22
De Vragen	22
9. HOE EEN ARBITRALE UITSPRAAK DOEN UITVOEREN ?.....	24

Mededeling van de arbitrale uitspraak	24
Tussenkomst van de Commissie.....	24
Tussenkomst van de Verenigingen-Leden.....	24
Mogelijkheid van publicatie	25
Verzoek om gedwongen uitvoering	25
10. PRIVACYBEDING	26
11. TOT SLOT	27
Ons Adres	28

1. DE ARBITRAGEPROCEDURE van de GESCHILLEN-COMMISSIE REIZEN vzw : EVEN KORT VOORSTELLEN

Wat is de Geschillencommissie Reizen ?

De Geschillencommissie Reizen werd in 1983 opgericht door de VVR (Vereniging van Vlaamse Reisbureaus) en de verbruikersvereniging Test-Aankoop.

In 1992 zijn nog drie andere grote beroepsverenigingen tot de commissie toegetreden : de Association of Belgian Tour Operators (ABTO), de Belgian Travel Organisation (BTO) en de Union Professionnelle des Agences de Voyages (UPAV).

De Federatie van Belgische Autobus- en Autocarondernemers en van Organisatoren (FBAA) trad in 1993 tot de geschillencommissie toe.

Sinds april 1993 wordt de commissie gesteund door de overheid. Zij ontvangt subsidies van zowel de Federale Overheidsdienst Economie als van de Federale Overheidsdienst Justitie. Sinds 1 januari 2016 is de cel Arbitrage van de vzw Geschillencommissie Reizen erkend als gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling door de Federale Overheidsdienst Economie overeenkomstig Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht. De huidige zes partners van de vzw Geschillencommissie Reizen streven naar kwaliteitsverbetering binnen de reissector en naar een eenvoudige en efficiënte manier om geschillen te beslechten.

De Geschillencommissie Reizen is een vereniging zonder winstoogmerk. De eerste statuten werden op 10 december 1983 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd.

Het doel van de commissie :

Geschillen bijleggen of beslechten tussen reizigers enerzijds en doorverkopers en organisatoren (ook genoemd touroperators) anderzijds.

Op die manier kan men de trage, ingewikkelde en dure lijdensweg van de traditionele rechtspraak vermijden. Overeenkomstig Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht worden geschillen binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van het volledige dossier (behoudens de wettelijk voorziene uitzonderingen) behandeld. De beslissingen van de Geschillencommissie Reizen hebben in principe dezelfde kracht als de uitspraken van gewone rechtbanken. In de schoot van de vzw Geschillencommissie Reizen zetelt immers een arbitraal college waarvan evenveel vertegenwoordigers (2 of 1) van de verbruikers als van de reissector deel uitmaken.

2. WANNEER KUNT U BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN AANKLOPPEN ?

U kunt bij de Geschillencommissie Reizen aankloppen wanneer u een geschil hebt met een doorverkoper en/of een organisator betreffende de uitvoering van een reis.

Het moet wel gaan over geschillen met een doorverkoper en/of organisator die de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw toepast.

De algemene reisvoorwaarden van de organisator vindt u meestal terug in de brochure waaruit of op de website waarop u uw reis hebt gekozen. De voorwaarden van de doorverkoper vindt u meestal terug op de keerzijde van het reiscontract of verkrijgt u op eenvoudige vraag in het reisbureau. Met deze voorwaarden wordt aan de Geschillencommissie Reizen uitdrukkelijk de bevoegdheid gegeven om tussen te komen in een geschil (via een zgn. "arbitraal beding").

Ga na of de Algemene Voorwaarden die u terugvindt in de brochure van de organisator en/of op het reiscontract van de doorverkoper overeenkomen met de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen. Indien dit het geval is, dan kunt u een beroep doen op de geschillencommissie.

U zult echter merken dat bepaalde termijnen moeten in acht genomen worden vooraleer de geschillencommissie kan optreden.

We zetten ze voor u op een rijtje :

1. U moet steeds ter plaatse (indien mogelijk) klacht indienen en uw klacht op bewijskrachtige manier bevestigen (bij de doorverkoper en/of organisator) zonder vertraging na het einde van de reisovereenkomst.
2. 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 doorgegaan), of voor het verstrijken van deze termijn indien uit het dossier duidelijk blijkt dat er geen minnelijke schikking mogelijk is, dan spreekt men van een geschil en kan de vordering aanhangig gemaakt worden bij de Geschillencommissie Reizen (zie art. 19 van de reisvoorwaarden).
3. Tijdens die 4 maanden moet u al het mogelijke doen om met de doorverkoper en/of organisator tot een minnelijke regeling te komen. Pas wanneer een regeling in der minne niet mogelijk is, kunt u bij de Geschillencommissie Reizen een procedure inspannen.

BELANGRIJK

1. De wet voorziet een verjaringstermijn van 2 jaar voor het indienen van de procedure. Dien uw dossier dus tijdig in. Vanaf 4 maanden na uw terugreis (of de voorziene vertrekdatum als uw reis niet plaatsvond) kan u uw dossier indienen bij de Geschillencommissie Reizen. Houd er rekening mee dat een verzoeningsprocedure de wettelijke voorziene verjaringstermijn onderbreekt (of opschort) overeenkomstig het reglement van de verzoeningsprocedure.
2. Op het ogenblik waarop u uw dossier bij de Geschillencommissie indient moet u ook de tegenpartij ervan verwittigen dat u een procedure instelt (aangetekende brief, ontvangstbevestiging van de mail, etc.). Deze brief moet ook duidelijk het bedrag van uw schade-eis vermelden. Zoals u kunt lezen in art. 7 van het geschillenreglement van de Commissie heeft elke verwerende partij het recht een arbitrageprocedure te weigeren als het bedrag van de schade-eis 1.250 euro of meer bedraagt. Ze beschikt daarvoor over een periode van 10 kalenderdagen, te rekenen vanaf de postdatum. Het is dus van belang dat u de datum van uw brief of mail kan bewijzen. In dat geval kan het geschil dus door één van de partijen voor de gewone rechtbank worden gebracht.

Zelfs al gebruikt de doorverkoper en/of organisator de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, dan nog zijn er gevallen waarvoor de geschillencommissie niet bevoegd is.

Bijvoorbeeld :

- ✘ Indien de klacht lichamelijke schade betreft ;
- ✘ Indien de klacht betrekking heeft op een niet inbegrepen reis- of reisbijstandsverzekering ;
- ✘ Bij faillissement van de doorverkoper / organisator / luchtvaartmaatschappij ;
- ✘ Bij niet-contractuele geschillen.

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 uit-
maakt van een vordering in rechte ;
- ✓ De behandeling van het geschil brengt de effectieve werking van de Geschillencommissie
Reizen ernstig in het gedrang.

VOORALEER U DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLEN-
COMMISSIE REIZEN AANVAT, MOET U DUS VOL-
GENDE ZAKEN ONDERZOEKEN :

- ✓ Werden de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen gebruikt ?
- ✓ Heb ik vooraf klacht ingediend bij de tegenpartij(en) en alle termijnen gerespecteerd ?
- ✓ Heb ik mijn schade-eis zo nauwkeurig mogelijk becijferd en heb ik een poging tot minnelijke schikking ondernomen ?
- ✓ Wanneer u op deze vragen driemaal ja kunt antwoorden, kunt u de procedure bij de Geschillencommissie Reizen aanvatten.

Zoniet kan u zich wenden tot de Ombudsdienst voor de consument.

North Gate II
Koning Albert II-laan 8
1000 Brussel
Tel : 02/702.52.00
Fax : 02/808.71.20
e-mail : contact@consumentenombudsdienst.be
www.consumentenombudsdienst.be

3. TEGEN WIE MOET U KLACHT INDIENEN ?

Wie een reis boekt komt in de meeste gevallen in contact met twee verschillende gesprekspartners : enerzijds de doorverkoper en anderzijds de organisator.

Wat is een doorverkoper ?

Een doorverkoper is een professioneel die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door een organisator zijn samengesteld.

Wat is een organisator ?

Een organisator is een professioneel die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere professioneel verkoopt of te koop aanbiedt.

Wat is een pakketreis ?

Een pakketreis is een reis die verschillende diensten bundelt, meestal transport en verblijf, dus bv. vlucht en hotel.

De wet definieert een pakketreis als de combinatie van tenminste 2 **verschillende** reisdiensten. Reisdiensten zijn (passagiers)vervoer, accommodatie, huur van een motorvoertuig en alle andere toeristische diensten (die al geen deel uitmaken van de reisdienst zelf).

Reisverzekeringen worden niet beschouwd als toeristische diensten.

Er zijn niet minder dan 6 types van pakketreis:

1. de combinatie van diensten door 1 professioneel en in 1 overeenkomst
2. de combinatie van diensten gekocht bij 1 verkooppunt, ongeacht of er afzonderlijke contracten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners
3. de combinatie van reisdiensten aangeboden, verkocht of gefactureerd voor één totaalprijs
4. de reis die verkocht wordt als pakketreis (of een gelijkaardige benaming)
5. de combinatie waarbij de reiziger kan kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten nadat de overeenkomst is gesloten (bv. bij een geschenkbond)
6. de combinatie gekocht van verschillende professionelen via onderling verbonden onlineboekingsprocedures

Voor deze laatste categorie zijn er nog extra voorwaarden: de naam, betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger moet door de professioneel waarmee de reiziger de eerste overeenkomst sloot overgedragen zijn naar één of meer andere professionelen én de volgende overeenkomst moet uiterlijk binnen 24u na de bevestiging van de eerste boeking gesloten worden.

Er zijn ook een aantal uitzonderingen. Niet alle combinaties van reisdiensten zullen dus als pakketreis worden beschouwd.

In het geval ofwel vervoer, ofwel accommodatie ofwel huur van een motorvoertuig gecombineerd wordt met een andere toeristische dienst dan is er pas sprake van een pakketreis indien:

- de andere toeristische dienst een aanzienlijk deel van de waarde van de pakketreis uitmaakt
- de andere toeristische dienst wordt aangeprezen als een essentieel kenmerk van de reis of
- de andere toeristische dienst essentieel is voor de reiziger.

Opgelet: diensten die pas worden gekozen en gekocht nadat de reis al is begonnen maken van die reis nog geen pakketreis. Bv u boekt enkel een hotel en achteraf ter plaatse boekt u nog een massage.

Wat is een gekoppeld reisarrangement?

Ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die voor dezelfde reis worden aangekocht en waarvoor afzonderlijke contracten worden afgesloten bij verschillende professionelen maken een gekoppeld reisarrangement uit indien ze geen pakketreis zijn en indien de professioneel:

- ofwel tijdens 1 bezoek of contactmoment het apart selecteren en apart betalen van een andere, aanvullende reisdienst “faciliteert”
- ofwel de aankoop van een aanvullende reisdienst “gericht faciliteert” waarbij uiterlijk 24u na de bevestiging van de eerste boeking een reisdienst met de tweede professioneel wordt gesloten.

11

Waarom is het verschil belangrijk?

De organisator van een pakketreis is aansprakelijk voor het goede verloop van de reis.

In een gekoppeld reisarrangement is iedere dienstverlener enkel aansprakelijk voor de goede uitvoering van zijn eigen dienst.

Met bv klachten over het hotel kan u in een gekoppeld reisarrangement enkel terecht bij de hotelier zelf.

Mocht het om een pakketreis gaan, dan kon u zich richten tot de organisator.

Wel is de dienstverlener die gekoppelde reisarrangementen faciliteert verplicht zich te verzekeren tegen financieel onvermogen zodat in geval hij failliet zou gaan de door hem ontvangen sommen terugbetaald kunnen worden aan de reizigers. Wanneer het gaat om een vervoersmaatschappij moet die verzekering ook repatriëring voorzien, zodat u in ieder geval naar België kan teruggebracht worden.

De verzekering betreft wel enkel de bedragen die u aan de eerste dienstverlener hebt betaald.

Welke informatie moet ik krijgen?

De nieuwe wet legt een zware informatieverplichting op de organisator of doorverkoper, of het nu gaat om een pakketreis of om een gekoppeld reisarrangement.

Vooraleer het contract wordt afgesloten dient hij de reiziger informatie te verschaffen aangaande de reis en zijn rechten. Hiertoe zijn overigens standaardformulieren uitgewerkt voor elk type van pakketreis of gekoppeld reisarrangement, die moeten verstrekt worden aan de klant.

Voor een pakketreis geldt dat de reiziger alle nodige informatie moet ontvangen voordat hij de pakketreis koopt, ongeacht of die boeking online gebeurt of in een reisagentschap of op een andere manier (bv via de telefoon).

De professioneel die een gekoppeld reisarrangement aanbiedt heeft een dubbele verplichting:

1. Hij moet de reiziger erop wijzen dat hij geen pakketreis koopt en dat de afzonderlijke dienstverleners elk enkel aansprakelijk zijn voor hun aandeel
2. Hij moet de reiziger wijzen op de verzekering tegen insolventie.

Ook dit gebeurt aan de hand van een standaardinformatieformulier.

Probeer reeds in uw eerste brief aan de organisator en/of doorverkoper een nauwkeurige en gedetailleerde raming te maken van uw schade-eis. Als u reeds in uw eerste brief een redelijke eis formuleert en motiveert, zal dit de onderhandelingen om een minnelijke schikking te treffen zeker ten gunste komen.

4. HOE KUNT U EEN BEROEP DOEN OP DE GESCHILLEN-COMMISSIE REIZEN EN HOE WERKT ZE ?

1.
 - Ga na of de Geschillencommissie Reizen bevoegd is en of u de voorgeschreven formaliteiten en termijnen hebt geëerbiedigd. Hoe dat moet kunt u lezen op pagina's 6 tot 8 van deze informatiebrochure.
 - Schrijf ons een brief of een mail waarin u aangeeft waarover het geschil gaat en wanneer het ontstaan is. Vermeld ook de naam en het adres van de organisator en / of doorverkoper.
 - Neem tijdig contact op met uw verbruikersvereniging, een advocaat, een juridische dienst of de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, indien u informatie wenst over uw rechten, plichten, kansen, etc.
2. Het secretariaat van de Geschillencommissie stuurt u de informatiebrochure, het geschillenreglement en het vragenformulier met de post of via mail. U kan al deze documenten tevens terugvinden op de website www.clv-gr.be, of een online aangifte invullen.
3. Het vragenformulier is een "officieel" verzoek tot arbitrage.

Het volledig ingevulde en ondertekende vragenformulier dient u op een bewijskrachtige manier (bv. aangetekend schrijven of mail met ontvangstbevestiging) naar het secretariaat terug te sturen. De poststempel van dit schrijven (of eventueel de datum van afgifte) of het ontvangstbewijs van de mail geldt als datum waarop de vordering geacht wordt aanhangig te zijn gemaakt. In punt 8 van deze informatie-brochure leggen wij uit hoe u het vragenformulier moet invullen.

Op het ogenblik waarop u uw dossier bij de Geschillencommissie indient moet u ook de tegenpartij ervan verwittigen dat u een procedure instelt. Deze brief moet ook duidelijk het bedrag van uw schade-eis vermelden (in het vet en onderstreept). Zoals u kan lezen in art. 6 van het Geschillenreglement heeft elke verwerende partij het recht een arbitrageprocedure te weigeren als het bedrag van de schade-eis meer dan 1.250 euro bedraagt. Ze beschikt daarvoor over een termijn van 10 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van deze brief. Het is dus van belang dat u de datum van ontvangst kan bewijzen (aangetekende brief met ontvangstbewijs, ontvangstbewijs van de mail, etc.). In dat geval kan het geschil door één van de partijen voor de gewone rechtbank worden gebracht.

4. U moet eveneens uw volledige stukkenbundel bezorgen met inventarislijst. Om u te helpen bij het samenstellen van uw dossier, vindt u hieronder, bij wijze van voorbeeld, een lijst van documenten te voegen bij uw dossier. Dit is geen beperkende opsomming. We raden u aan alle stukken die u in uw bezit heeft mee te delen. Let op : geen enkel

document opgesteld tijdens een voorheen aangegane verzoeningsprocedure mag voorkomen in uw dossier.

Lijst van documenten :

- ✓ De reisbeschrijving
- ✓ Het reiscontract en/of de bevestiging
- ✓ De prijstabel
- ✓ Een kopie van de algemene en bijzondere reisvoorwaarden van de organisator
- ✓ De algemene voorwaarden van de doorverkoper (meestal op de keerzijde van de bestelbon)
- ✓ Het bewijs van de eventuele klacht ter plaatse
- ✓ Het bewijs van de klacht na terugkeer
- ✓ Het antwoord van de doorverkoper en/of organisator
- ✓ Alle gevoerde briefwisseling
- ✓ Eventuele foto's, video's, etc.
- ✓ Alle andere bewijsstukken

LET OP ! Wanneer foto's, video', etc. als bewijsmateriaal worden aangevoerd dienen deze in evenveel exemplaren als er partijen zijn +1 aan het secretariaat te worden overgemaakt op CD-rom of USB-stick. Tijdens de zitting kunt u de beschikbare apparatuur van de Geschillencommissie Reizen gebruiken.

14

Opgelet : neem eerst contact op met het secretariaat om te controleren of uw materiaal compatibel is met onze apparaten.

We raden u aan deze documenten zo snel mogelijk te bezorgen.

Overeenkomstig Art. 12 van het geschillenreglement zal uw aanvraag pas volledig zijn wanneer u ons de volgende documenten heeft overgemaakt :

- ✓ Kopie van klacht ingediend bij tegenpartij (overeenkomstig art. 17 van de Algemene Voorwaarden van de vzw Geschillencommissie Reizen die door de organisator en/of doorverkoper worden toegepast) ;
- ✓ De reisbeschrijving ;
- ✓ Het reiscontract en/of de bevestiging
- ✓ De algemene voorwaarden van toepassing op de reis

De overige stukken kan u ons later nog bezorgen, maar moeten het secretariaat en de tegenpartij tijdig bereiken (zie punt 9 hieronder).

5. U dient eveneens een arbitragekost te betalen. Die bedraagt
 - voor alle eisen minder dan of gelijk aan 1.000 euro : 60 euro
 - voor alle eisen boven 1.000 euro : 90 euro

Dit bedrag is niet terug betaalbaar.

Let op : wanneer binnen de drie maanden na de neerlegging van het verzoekschrift de arbitragekost niet volledig is betaald wordt de aanleggende partij geacht afstand te doen van het geding.

6. Nadat de aanvraag volledig is deelt het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen u de datum van zitting mee. Maandelijks wordt één zitting vastgelegd. Uw dossier zal toegevoegd worden aan de eerstvolgende zitting met het respecteren van de termijnen zoals bepaald in Art.14 van het geschillenreglement.

Indien mocht blijken dat uw aanvraag om één van de volgende redenen niet kan behandeld worden, wordt u hiervan binnen de 20 dagen op de hoogte gebracht.

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 eer rovend ;
 - ✓ 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 uitgemaakt van een vordering in rechte ;
 - ✓ De behandeling van het geschil brengt de effectieve werking van de Geschillencommissie Reizen ernstig in het gedrang.
7. Het secretariaat stuurt met dezelfde post uw vragenformulier en stukkenbundel naar de tegenpartijen verweerders en deelt eveneens de datum van de zitting mee.
 8. Binnen de 20 dagen na dit schrijven moeten de tegenpartijen hun volledige dossier en alle bewijsstukken evenals de inventaris aan u bezorgen, met een kopie aan het secretariaat.
 9. U heeft 10 dagen de tijd om te antwoorden op de argumenten van de tegenpartijen. Ook extra bewijsstukken moeten uiterlijk binnen deze periode aan het secretariaat en de tegenpartijen worden bezorgd. Deze stap is echter niet absoluut noodzakelijk.

OPGELET : in deze fase van de procedure moet u zelf de stukken bezorgen aan tegenpartij. Het secretariaat doet dit niet !

10. De verweerders beschikken over 10 dagen voor hun wederwoord. Ook deze stap is niet noodzakelijk.

Misschien lijkt deze procedure u vrij ingewikkeld en moeilijk te volgen. Daarom geven wij u een VOORBEELD MET FICTIEVE DATA.

25/03 U stuurt het ingevulde en ondertekende vragenformulier aangetekend met bijgevoegde documenten naar het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen. U eist bijvoorbeeld 2.115 euro. U betaalt de overeenkomstige arbitragekost nl. 90 euro.

26/3 De Geschillencommissie heeft uw documenten én de betaling ontvangen. Uw dossier is nu volledig.

27/03 Het secretariaat deelt de datum van de zitting mee aan de partijen. De tegenpartij krijgt een kopie van het volledige dossier van de eisende partij.

Voor 16/04 De verweerder kan conclusies opsturen. Hij stuurt het origineel naar het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen.

Voor 26/04 U kunt antwoorden op de argumenten van de verweerder. U stuurt het origineel naar het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen en een kopie naar de tegenpartij. Indien u nog nieuwe stukken heeft, mag u die toevoegen.

Voor 06/05 De verweerder kan zijn wederwoord indienen. Hij stuurt het origineel naar het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen en een kopie naar u.

16/05 Zitting van het arbitraal college.

26/06 Uiterlijk op deze datum zal u de uitspraak ontvangen.

**DE PROCEDURE OMVAT BIJGEVOLG VOOR U VOL-
GENDE TAKEN :**

- ✓ Invullen en terugsturen vragenformulier ;
- ✓ Betalen van de arbitragekost ;
- ✓ Opstellen en opsturen van uw volledige bundel en alle bewijsstukken en inventaris ;
- ✓ Eventueel antwoorden op de conclusies van de verweerder(s) ;
- ✓ Eventueel de zitting bijwonen, indien u dit nodig acht.

5. HET ARBITRAAL COLLEGE

Samenstelling

In het arbitraal college hebben 1 of 2 vertegenwoordigers van de reissector en evenveel vertegenwoordigers van de verbruikers, op paritaire wijze zitting. Het arbitraal college wordt voorgezeten door een onafhankelijk persoon die doctor of licentiaat in de rechten is.

Geschillenbeslechting

De geschillenbeslechting gebeurt overeenkomstig het geschillenreglement, dat u samen met de vragenlijst wordt toegestuurd. Alles wat niet uitdrukkelijk in het geschillenreglement is voorzien, wordt behandeld volgens het Gerechtelijk Wetboek, waaronder de artikelen 1676 tot 1723 inzake arbitrage.

Aanwezigheid

U wordt uitgenodigd op de zitting van het arbitraal college. Uw aanwezigheid is nuttig en wenselijk, maar niet verplicht.

Tijdens de zitting hoort het arbitraal college de partijen. U beschikt over een tiental minuten om uw standpunt duidelijk te maken. Wees kort en duidelijk en tracht zoveel mogelijk naar het dossier te verwijzen. Er is geen discussie mogelijk tussen de partijen onderling. Het arbitraal college ontvangt uw dossier voor de zitting. Zij kennen bijgevolg het volledige dossier.

U kunt zich laten vertegenwoordigen door iemand anders. Let wel, de persoon die u zal vertegenwoordigen moet over een geldige volmacht beschikken. Voor meer informatie hieromtrent raden wij u aan voor de zitting contact op te nemen met het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen.

U kunt zich eveneens laten bijstaan door een persoon naar keuze.

Uitnodiging

De datum van zitting wordt u reeds meegedeeld bij het begin van de procedure en is in principe vast. Het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen deelt u ongeveer 15 dagen voor de zitting het juist uur mee waarop uw dossier zal worden behandeld. Indien u 5 dagen voor de zitting het juiste uur niet ontvangen hebt, neem dan contact op met het secretariaat.

De zitting van het arbitraal college gaat door in de kantoren van de Geschillencommissie Reizen.

Stukkenbundels

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. U kan een afspraak maken voor het ophalen of ze laten opsturen. Indien u wenst dat deze aangetekend opgestuurd worden, moet u de kosten hiervoor dragen. Eens deze termijn is verstreken, zullen alle documenten en stukken vernietigd worden.

6. DE KOSTEN

Algemeen

De kosten voor de behandeling van uw geschil door de Geschillencommissie Reizen bedragen 60 euro voor alle eisen minder dan of gelijk aan 1.000 euro en 90 euro voor eisen boven de 1.000 euro. Dit bedrag moet door de eisende partij gestort worden op de rekening van de Geschillencommissie Reizen BE74 4264 1260 2107 op het ogenblik dat u het vragenformulier terugstuurt.

In geval van minnelijke schikking

Na bepaling van de zitting kan nog een akkoord tussen u en de tegenpartij(en) tot stand komen. Wij wijzen op het feit dat de procedurekosten integraal deel uitmaken van de minnelijke schikking en dat het secretariaat u bij deze een factuur voor voldaan zal overmaken. Vergeet dus niet te onderhandelen over dit bedrag en eventueel bij te tellen bij de minnelijke schikking.

In geval van arbitrage

De arbitragekost wordt u niet terugbetaald, ook niet indien u in het gelijk wordt gesteld.

7. DE WERKING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN IN 9 STAPPEN

1. Werden de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen gebruikt ?

Ja

Neen

2. Valt uw klacht onder de gevallen waarvoor de GR manifest onbevoegd is ?

De GR is niet bevoegd om uw zaak te behandelen.

Neen

Ja

3. Hebt u alle termijnen gerespecteerd ?

De GR is niet bevoegd om uw zaak te behandelen.

Ja

Neen

4. Vul het vragenformulier in en stuur het samen met uw volledige dossier naar het secretariaat van de GR. Verwittig de tegenpartij(en) op een bewijskrachtige wijze. Stort de overeenkomstige procedurekost.

Respecteer de termijnen en tracht een minnelijke regeling te zoeken.

5. Het secretariaat van de GR deelt u de datum van de zitting mee.

6. De verweerder(s) kan (kunnen) conclusies indienen (origineel naar de GR en kopie naar de andere partij(en)).

7. U kunt antwoorden op de argumenten van de verweerder(s) (origineel naar de GR en kopie naar de andere partij(en)).

8. De verweerder(s) kan (kunnen) hun wederwoord indienen ((origineel naar de GR en kopie naar de andere partij(en)).

9. U kunt de zitting bijwonen.

8. HOE MOET U HET VRAGENFORMULIER INVULLEN ?

Belang

Het vragenformulier bestaat uit 4 grote delen : de identificatie, de reis, de klacht(en) en uw verzoek. Het vragenformulier vormt dan ook het sleutelement van uw dossier. Vul het daarom zorgvuldig en volledig in.

De meeste vragen zijn eenvoudig in te vullen en behoeven geen verdere uitleg. Let evenwel op bij het invullen van de rubriek "Identificatie" en bij de volgende vragen :

Identificatie

Het vragenformulier moet ingevuld worden op naam van, en ondertekend door de persoon die de reis heeft geboekt of, bij telefonische bestelling, diegene die de reis heeft betaald. Deze persoon sluit immers een contract met de doorverkoper / organisator.

Let wel, vermeld OOK DE NAMEN VAN DE MEDEREIZIGERS die op de bestelbon voorkomen op het vragenformulier. Deze medereizigers moeten het vragenformulier MEDE ONDERTEKENEN (m.a.w. alle meerderjarige personen dienen het vragenformulier mee te ondertekenen). Hierdoor geven zij u volmacht om in hun naam een eis in te stellen bij de geschillencommissie.

22

Opgelet : in de wet van 29.04.2001 werd artikel 410 van het Burgerlijk Wetboek uitgebreid naar het wettelijk bestuur, zodat vaders en moeders in hun hoedanigheid van wettelijke beheerders van de goederen van hun minderjarige kinderen ertoe gehouden zijn om de speciale en voorafgaande toelating te vragen van de Vrederechter om een arbitrageovereenkomst in naam van hun minderjarige kinderen te ondertekenen.

Dergelijke machtiging moet worden aangevraagd bij de Vrederechter van het Kanton waar het kind is gedomicilieerd ; 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 wordt. De verzoekrechten dienen te worden betaald aan de griffie van het Vredegerecht en bedragen ongeveer 35 euro.

De Vragen

Vraag 6 : Aantal personen

Dit is het aantal personen dat samen heeft geboekt.

Vraag 7 : Totale reissom

Het totale bedrag dat u heeft betaald voor de reis (bijkomende verzekering NIET inbegrepen).

Vraag 11 : Boeking

Alle gegevens in verband met de boeking staan op het reiscontract. Vermeld de naam van de persoon / reiziger / contractant die het reiscontract ondertekende.

Vraag 12 : Tegen wie is uw klacht gericht ?

Lees hierover eerst punt 4 van deze informatiebrochure : tegen wie moet u klacht indienen ? Het is absoluut noodzakelijk dat deze vraag correct wordt beantwoord.

Vraag 15 : Heeft u andere bewijsstukken ?

Dit zijn bijvoorbeeld foto's, getuigenissen van medereizigers, een faxbericht of e-mail, video's, etc.

Vragen 16 en 17: Wat zijn uw klachten tegen ... ?

Formuleer uw klachten kort, bondig en puntsgewijs.

Vraag 18 : Heeft u extra kosten moeten maken ?

Indien u extra kosten heeft moeten maken, die een gevolg zijn van uw klacht, dan moet u die zo nauwkeurig mogelijk berekenen. Geef een kort overzicht van de aard en het bedrag van de bijkomende kosten. Bewaar alle originele bewijsstukken zorgvuldig.

Vraag 20 : Hoeveel bedraagt uw schade-eis ?

De Geschillencommissie Reizen vraagt u de schadevergoeding die u eist uit te drukken in euro en in alle redelijkheid te BEGROTEN en MOTIVEREN.

Als u uw schade-eis (materiële en eventueel andere schade, en eventueel intresten daarop) niet zelf kunt berekenen, win dan vooraf inlichtingen in bij een bevoegde instantie zoals een verbruikersvereniging, een juridische dienst, de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, een advocaat. Ook uw doorverkoper zal u desgevallend hierbij kunnen helpen.

9. HOE EEN ARBITRALE UITSPRAAK DOEN UITVOEREN ?

Mededeling van de arbitrale uitspraak

Na de mondelinge uiteenzettingen tijdens de arbitrale zitting doet het arbitraal college definitief uitspraak conform het geschillenreglement en het gerechtelijk wetboek (art. 1676 tot 1723 G.W.).

Overeenkomstig art. XVI, 25 §1, 9° van het wetboek van economisch recht wordt de arbitrale uitspraak aan elke partij bezorgd binnen de 90 dagen na ontvangst van de volledige aanvraag.

Bij ontvangst van de uitspraak verzoekt de partij die recht heeft op schadevergoeding de tegenpartij tot betaling over te gaan van de sommen waartoe hij werd veroordeeld. Hij deelt hem zo spoedig mogelijk zijn bankgegevens mee. De tegenpartij is gehouden de uitspraak binnen de maand uit te voeren.

Tussenkoms van de Commissie

In geval van niet-uitvoering, en na de gebruikelijke herinneringen, dient de eiser het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen op het volgende nummer te verwittigen : 02/277.62.15. Het secretariaat zal een eerste telefonisch contact opnemen met de betrokken partij(en), en met het oog op een onmiddellijke betaling.

Ongeveer 15 dagen na dit eerste contact wordt de eiser, indien dan nog geen betaling werd verricht, verzocht om opnieuw contact op te nemen met het secretariaat, ditmaal schriftelijk.

Op grond daarvan zal de Commissie een laatste herinnering versturen, alvorens verdere stappen te ondernemen.

Tussenkoms van de Verenigingen-Leden¹

Indien de uitspraak ondanks tussenkoms van het secretariaat nog steeds niet wordt uitgevoerd, dient dit door de eiser aan de Commissie te worden gesignaleerd.

Deze briefwisseling zal worden overgemaakt aan de vereniging waarvan de tegenpartij desgevallend lid is, teneinde bij deze aan te dringen op betaling (dit kan een beroepsvereniging of een verbruikersvereniging zijn).

¹ De verschillende leden-verenigingen van de vzw Geschillencommissie Reizen zijn : ABTO, BTO, FBAA, UPAV en VVR voor de reissector en Test-Aankoop voor de consumenten.

Mogelijkheid van publicatie

Indien de vorige stappen geen resultaat opleveren, worden alle verenigings-leden van de vzw Geschillencommissie Reizen evenals de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie hiervan op de hoogte gebracht ten einde verdere stappen te overwegen, waaronder het eventueel publiceren in hun respectievelijke tijdschriften ter informatie of waarschuwing van hun leden.

Verzoek om gedwongen uitvoering

Los van vorige stappen of na vruchteloze opvolging hiervan kan de benadeelde steeds overgaan tot de gedwongen uitvoering van de uitspraak.

Het volstaat dan om via een advocaat aan de rechtbank een zgn. “Exequatur” of formule van tenuitvoerlegging te bekomen (dit is meestal een pure formaliteit), waarna – zoals voor een gewoon vonnis – de uitvoering van de uitspraak kan worden afgedwongen.

Indien gewenst kan de Commissie u hierbij ook helpen. Nadere inlichtingen hieromtrent kan u verkrijgen op het secretariaat.

10. PRIVACYBEDING

De persoonsgegevens die u aan de Geschillencommissie Reizen doorgEEft worden in een bestand opgenomen 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 Algemene verordening gegevensbescherming van 27 april 2016 (GDPR) tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Dit houdt o.m. in dat u recht heeft op inzage van uw persoonsgegevens alsook het recht om ze te laten verbeteren. De verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens is de Geschillencommissie Reizen vzw, Vooruitgangstraat 50 kantoor 2B05, 1210 Brussel.

U kan het privacybeleid van de Geschillencommissie Reizen consulteren op onze website via volgende link https://clv-gr.be/privacy_beleid_nl.html Desgewenst kunnen wij u een exemplaar bezorgen.

11. TOT SLOT

U kunt ons elke voormiddag (werkdagen) telefonisch bereiken tussen 9 uur en 12 uur.

BELANGRIJK

Het secretariaat van de geschillencommissie kan enkel vragen betreffende de te volgen procedure beantwoorden. Dit betekent dat vragen over inhoud van uw klacht, de hoogte van uw schade-eis, evenals uw rechten en plichten niet door het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen kunnen worden beantwoord. Hiervoor kunt u terecht bij de verschillende verbruikersverenigingen en diensten voor rechtshulp.

Wij hopen dat u een duidelijker beeld hebt gekregen van de werking van de geschillencommissie, en van het arbitraal college dat zetelt in de schoot van de vzw Geschillencommissie Reizen. Mocht u nog vragen hebben over de klachten- en geschillenregeling, dan kunt u steeds bij ons terecht.

Ons Adres

Geschillencommissie Reizen vzw

City Atrium

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

Tel : 02/277.62.15 en 02/277.61.80 (van 9 tot 12u)

Fax : 02/277.91.00

e-mail : reisgeschillen@clv-gr.be

website : www.clv-gr.be