

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

JAARVERSLAG 2023

Geschillencommissie Reizen vzw

CITY ATRIUM

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

TEL: 02/277.62.15

FAX: 02/277.91.00

INHOUDSTAFEL

WOORDJE VAN DE VOORZITTER	3
<u>DEEL I : ALGEMEEN</u>	4
- 1. INLEIDING	5
- 2. DOEL	6
o 2.1. OPRICHTING	6
o 2.2. DOEL	6
- 3. BESTUUR.....	7
o 3.1. DE ALGEMENE VERGADERING	7
o 3.2. DE RAAD VAN BESTUUR.....	7
o 3.3. HET DAGELIJKS BESTUUR.....	9
o 3.4. HET SECRETARIAAT.....	9
- 4. FINANCIËN	10
<u>DEEL II : VERZOENINGSPROCEDURE</u>.....	12
- 1. KENMERKEN	13
- 2. DE WERKWIJZE	14
- 3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2023.....	15
- 4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2023	16
<u>DEEL III : ARBITRAGE</u>	17
- 1. WERKWIJZE.....	18
o 1.1. BEVOEGDHEID.....	18
o 1.2. WERKING/PROCEDURE.....	19
- 2. HET ARBITRAAL COLLEGE	20
- 3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE	21
o 3.1. DE AANVRAGEN.....	21
o 3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN	21

- 4. ARBITRAGE IN 2023	22
○ 4.1. ALGEMEEN	22
○ 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2023	23
▪ 4.2.1 KWALITEIT VAN HET VERBLIJF	24
▪ 4.2.2 CONTRACTAFSLUITING	24
▪ 4.2.3 VERTRAGINGEN / WIJZIGINGEN VERVOER	24
▪ 4.2.4 IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM	25
▪ 4.2.5 UITSTAPPEN / RONDREIZEN	25
▪ 4.2.6 ANNULERING	25
▪ 4.2.7 COVID-19 GERELATEERDE KLACHTEN	25
▪ 4.2.8 GESCHIL NA FAILLISEMENT VAN DE REISPROFESSIONAL.....	25
▪ 4.2.9 VERLIES OF DIEFSTAL VAN BAGAGE.....	25
▪ ANDERE	25
○ 4.3. TAALVERDELING	26
○ 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS	26
○ 4.5. UITSPRAKEN	26
○ 4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE	27
- 5. AANBEVELINGEN	28

EEN WOORDJE VOORAF

Na enkele moeilijke jaren voor de reissector in het algemeen, en bij uitbreiding ook voor de Geschillencommissie Reizen, was 2023 een quasi normaal jaar.

Dat vertaalt zich zowel in het aantal dossiers dat we openen als de wettelijke termijnen die konden gerespecteerd worden. De absolute cijfers liggen wat lager dan vorig jaar maar zijn te verklaren doordat covid-gerelateerde geschillen verdwenen zijn.

In de Arbitrageprocedure waren er 49 dossiers (tegenover 58 dossiers in 2022). Zoals zo vaak vinden we de categorie “kwaliteit van het verblijf” op de eerste plaats van het type geschillen (13 of 26,5%).

Geschillen i.v.m. “contractafsluiting” (16,3%) en “Vervoer” (12,3%) vullen de top 3 aan.

In de Verzoeningsprocedure waren er 10 dossiers (tegenover 16 dossiers in 2022), die vooral geschillen betroffen over vluchten en de kwaliteit van het verblijf. Verder werden minder verzoeningen met een akkoord afgesloten dan de voorgaande jaren. Dit kan toeval zijn bij een laag aantal geschillen maar we zullen dit in de volgende jaren nauwgezet opvolgen.

Als zogenaamde Gekwalificeerde Entiteit tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting wordt de Geschillencommissie erkend en gecontroleerd door de overheid. Eén van de voornaamste kenmerken van een Gekwalificeerde Entiteit is dat geschillen in 90 dagen afgehandeld moeten worden.

Zowel in de Arbitrageprocedure als in de verzoeningsprocedure leverde het respecteren van de termijn geen probleem op met respectievelijk gemiddeld 90 en 53 dagen.

Naar jaarlijkse gewoonte wens ik zowel de Minister van Economie, de Staatssecretaris voor Consumentenbescherming als de Minister van Justitie te danken voor hun financiële en logistieke steun in 2023. De Geschillencommissie Reizen hoopt ook in de toekomst te kunnen blijven rekenen op die steun, die onontbeerlijk is voor haar voortbestaan en werking.

Tenslotte maak ik ook graag van de gelegenheid gebruik om alle aangesloten beroepsverenigingen en Test-Aankoop alsook alle verzoeners, alle voorzitters van de arbitrale colleges, alle arbiters en de leden van het secretariaat te bedanken op wie we steeds hebben kunnen rekenen om alles vlot te laten verlopen. Bedankt ook voor jullie aanwezigheid en enthousiasme op onze jaarlijkse studiedag.

Anne Moriau
26 April 2024

DEEL I

ALGEMEEN

1. INLEIDING

De Geschillencommissie Reizen is belast met de regeling van geschillen tussen reizigers enerzijds en professionelen 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, FBAA, TEST-AANKOOP, UPAV en VVR,
- de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
- en de Federale Overheidsdienst Justitie.

De professionelen die zich aangesloten hebben bij één van de vier beroepsverenigingen (ABTO, FBAA, UPAV en VVR) verbinden er zich toe de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen te gebruiken.

Ondanks alle inspanningen om klachten te vermijden en op te lossen, 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 in de loop van 2023 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 : ABTO (Association of Belgian Travel Organisers), UPAV (Union Professionnelle des Agences de Voyages) in 1992 en FBAA (Federatie van de Belgische Autobus- en Autocarondernemers en van Reisorganisatoren) in 1993. Sinds april 1993 is de vzw Geschillencommissie Reizen officieel erkend en wordt ze gesteund door de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. Sedert 1999 wordt ze eveneens gesubsidieerd door de Federale Overheidsdienst Justitie. In 2016 volgde de erkenning als gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling overeenkomstig Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht.

2.2. DOEL

De 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 geschillen tussen consumenten enerzijds en professionelen (doorverkopers en organisatoren) anderzijds. Geschillen ontstaan wanneer een klacht niet opgelost werd tussen de verschillende partijen.

De volledige beschrijving van de werking (de procedure) van de vzw Geschillencommissie Reizen vindt men voor de verzoeningsprocedure in het tweede deel en voor de arbitrageprocedure in het derde deel van dit jaarverslag.

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 23 mei 2023.

3.1. DE ALGEMENE VERGADERING

In de loop van het verslagjaar werd op 23 mei 2023 een algemene vergadering bijeengeroepen.

De algemene vergadering is het hoogste orgaan van de vzw en bestaat uit 2 colleges, namelijk een college dat de reissector vertegenwoordigt en een college dat de consumentenverenigingen vertegenwoordigt. In 2023 traden volgende personen op :

Voor de consumentenverenigingen

- Voor Test-Aankoop : Danielle Drykoningen, William Decoster (vervangen door Glenn Moolenschot in mei 2023), France Kowalsky en Anne Moriau

Voor de reissector

- Voor ABTO : Geert Raes, Pieter-Jan Pollentier (vervangen door Lotte Vanlerberghe in september 2023) en Miriam Di Girolamo
- Voor FBAA: Emerald De Strycker en Veerle De Boeck
- Voor UPAV : Damien Maréchal en Christophe Depreter
- Voor VVR : Bart De Baere, Walter Raspoet en Koen van den Bosch

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Thibault Willaert.

3.2. DE RAAD VAN BESTUUR

De raad van bestuur bestaat uit 15 leden : 4 bestuurders die de consumenten vertegenwoordigen, 10 bestuurders die de reissector vertegenwoordigen en 1 persoon die zetelt voor de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (zonder stemrecht).

Het mandaat van de bestuurders geldt voor 4 jaar. Op 16 juni 2020 werden de laatste verkiezingen gehouden.

De raad van bestuur bestond in 2023 uit de volgende personen:

Voor de consumentenverenigingen

- Voor Test-Aankoop : Danielle Drykoningen, William Decoster (vervangen door Glenn Moolenschot in mei 2023), France Kowalsky en Anne Moriau

Voor de reissector

- Voor ABTO : Pieter-Jan Pollentier (vervangen door Lotte Vanlerberghe in september 2023) en Miriam Di Girolamo
- Voor FBAA : Emerald De Strycker en Veerle De Boeck
- Voor UPAV : Christophe Depreter en Damien Maréchal
- Voor VVR : Bart De Baere en Walter Raspoet
- Bijkomende bestuurders : Koen van den Bosch en Geert Raes

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie : Thibault Willaert

Het belangrijkste onderwerp, waar de Raad van Bestuur zich over boog was

- het financieel beheer van de geschillencommissie;

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

BIJEENKOMSTEN	2023	2022	2021
Raad van bestuur	4 keer (07/03/2023 23/05/2023 26/09/2023 05/12/2023)	4 keer (22/02/2022 02/06/2022 27/09/2022 06/12/2022)	4 keer (25/02/2021 27/05/2021 07/10/2021 09/12/2021)
Algemene vergadering	1 keer (23/05/2023)	1 keer (02/06/2022)	1 keer (27/05/2021)

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)
Geert Raes (ondervoorzitter)
Walter Raspoet (ondervoorzitter)

3.4. HET SECRETARIAAT

Het secretariaat vormt samen met het dagelijks bestuur het uitvoerend orgaan van de vereniging.

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, ...

Jo Decaluwe (algemeen secretaris)
Luc Lemarque (medewerker – gedetacheerd ambtenaar)

4. FINANCIËN

De financiering van de Geschillencommissie Reizen is driedelig en gebeurde in 2023 als volgt:

1. bijdragen van de ledenverenigingen en bijzondere toegetroden leden die jaarlijks bepaald worden door de Raad van Bestuur.
2. bijdragen door de betrokken partijen
 - In verzoening :
Elk van de betrokken partijen (reiziger, doorverkoper en/of organisator) betaalt procedurekosten. Voor de reiziger beperkt zich dit tot een bedrag van 60 euro. Voor de professionelen bedraagt de deelname in de procedurekost 90 euro, en moet dit bedrag met de BTW worden verhoogd. Indien de doorverkoper of organisator niet aangesloten is bij één van de beroepsverenigingen (zie punt 1 : pagina 6) betaalt deze bovendien een administratiekost van 350 euro per dossier. Jammer genoeg is dit bedrag ontoereikend om de reële kosten van de procedure te dekken.
 - In arbitrage :
De eisers betalen een procedurekost om hun dossier door het arbitraal college te laten behandelen : 60 euro voor een eis tot 1.000 euro, 90 euro voor een eis van meer dan 1.000 euro.
De verweerders van de reissector betalen per arbitraal geding 15% van de toegekende schadevergoeding verhoogd met een forfaitair bedrag per verloren geding. Deze som bedroeg 300 euro voor leden en 400 euro voor niet-leden. Deze laatsten betalen bovendien een administratiekost van 350 euro per dossier.
3. bijdragen door de overheid:
 - De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie stelt een kantoor en verschillende vergaderzalen ter beschikking van de Geschillencommissie en draagt een deel van de algemene kosten (kosten voor het gebruik van telefoon, kopiekosten, portkosten, ...). Verder detacheert de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie 1 werknemer naar het secretariaat en kent ze een jaarlijkse subsidie van 15.000 euro toe.
 - De Federale overheidsdienst Justitie kende de Commissie eveneens een subsidie toe van 24.000 euro.

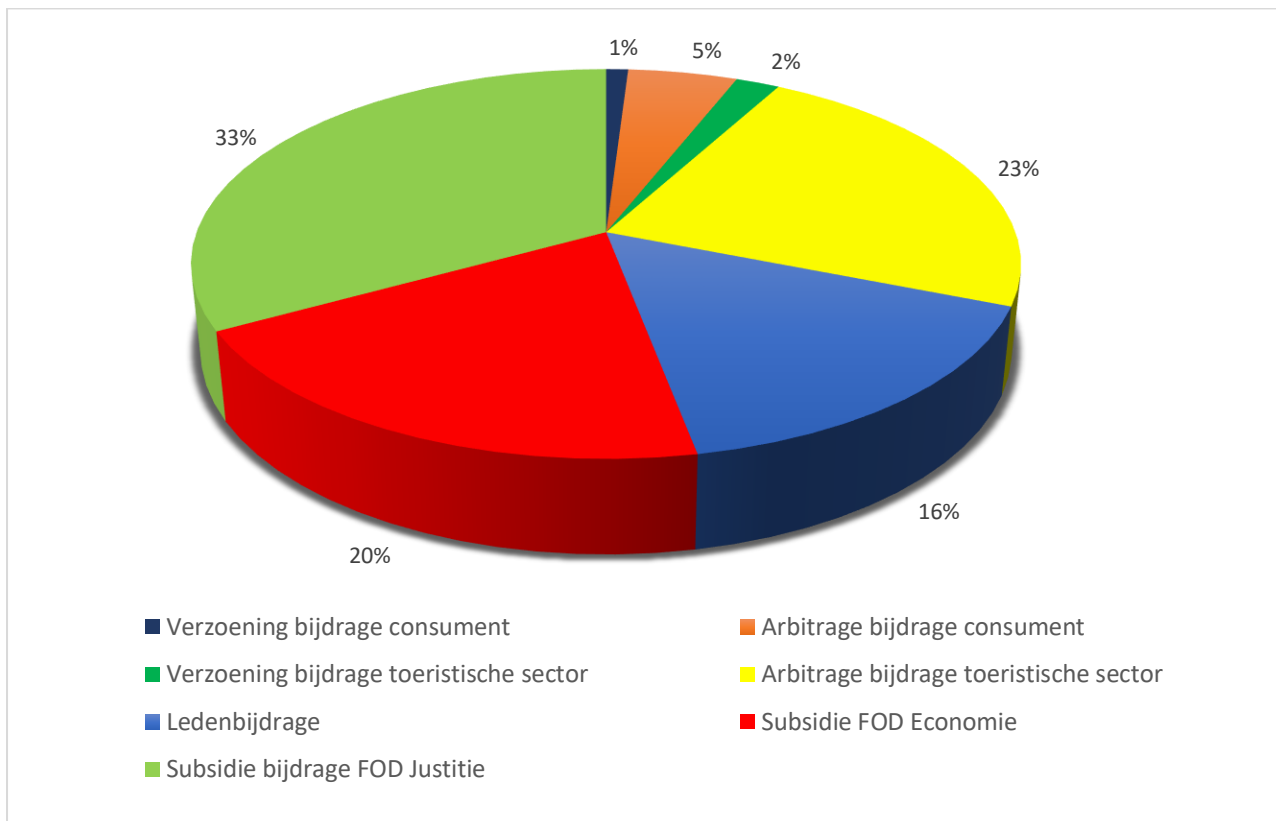
De bijdragen zijn essentieel voor de werking van de GR. De Commissie blijft pleiten voor een volgehouden financiële en/of andere steun van de Overheid.

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

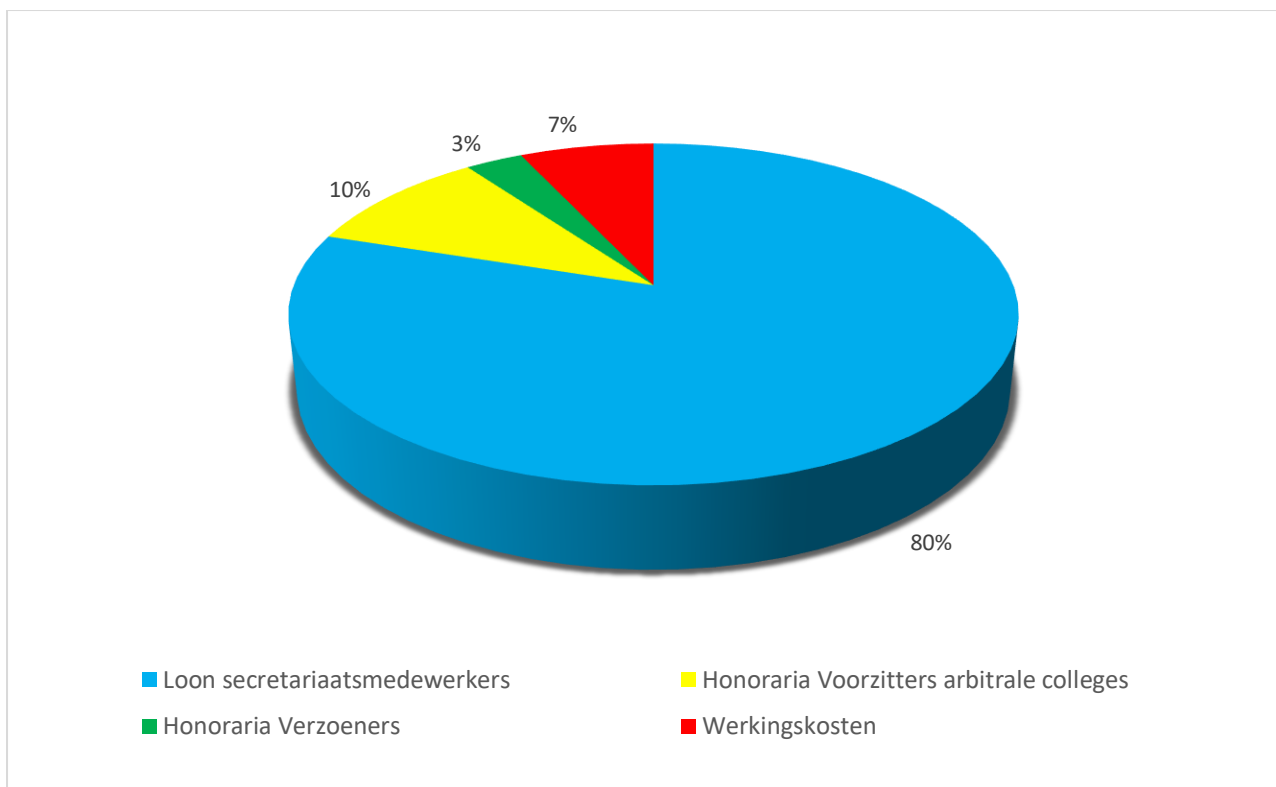
De Geschillencommissie Reizen legt elk jaar haar jaarrekening neer bij de griffie van de ondernemingsrechtbank.

Volgende grafieken geven de herkomst en de besteding van de middelen weer.

Herkomst van de financiële middelen in 2023



Aanwending van de financiële middelen in 2023



DEEL II

VERZOENINGSPROCEDURE

1. KENMERKEN

De Geschillencommissie Reizen vzw biedt de mogelijkheid een reisgeschil aan de verzoeningsprocedure te onderwerpen.

Deze eenvoudige procedure berust op een vrijwillig akkoord tussen de reiziger en de doorverkoper en/of organisator 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.

In principe komt elke contractuele betwisting of geschil betreffende (de al dan niet uitvoering van) een reis, geboekt bij een Belgisch doorverkoper/organisator 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 beschikt hiertoe over een speciaal formulier (overeenkomst tot verzoening).

De betrokken partijen kunnen enkel overeenkomen om hun reisgeschil aan de cel verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen voor te leggen wanneer de klacht 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 verzoeningsprocedure meestal slechts na een à drie maanden na de reis op gang kunnen worden gebracht.

Deze procedure strekt ertoe zo eenvoudig en soepel mogelijk te zijn ; daarom verloopt de communicatie tussen het secretariaat, de partijen en de verzoener zoveel mogelijk via telefoon, mail of gewone briefwisseling. Het spreekt voor zich dat alle communicatie vertrouwelijk blijft en alle partijen tot discretie gehouden zijn over wat tijdens de verzoening mondeling of schriftelijk gezegd wordt. Om de kansen tot verzoening te verhogen, verbinden alle partijen er zich toe om met de verzoener loyaal, met openheid van geest, soepel en positief samen te werken om een billijke oplossing te vinden. Dankzij de verplichting om een dossier binnen 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag af te handelen, is deze procedure bovendien ook snel.

Wanneer de partijen tot een akkoord komen, wordt dit vastgelegd in een “dading”, een bindend en definitief document dat door beide partijen ondertekend wordt. Het secretariaat en de verzoener waken over de goede en snelle uitvoering ervan.

Bij mislukking van de verzoening kan een arbitrage worden ingesteld. De verzoenings-elementen of deelafspraken kunnen hierin echter niet in de argumentatie worden opgenomen.

2. DE WERKWIJZE

In totaal werden door het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen 624 dossiers geopend na schriftelijke indiending van een klacht (944 dossiers in 2022). 12 Dossiers bereikten ons via Belmed (ter vgl. 20 in 2022) en 25 via de Consumentenombudsdienst (ter vgl. 70 in 2022). 348 Brieven waren in het Nederlands opgesteld (578 in 2022), 276 in het Frans (366 in 2022).

Daarnaast werd het secretariaat nog steeds dagelijks door een 15-tal personen telefonisch gecontacteerd. In veel gevallen werd om informatie gevraagd met betrekking tot een geplande reis, een boeking bij een luchtvaartmaatschappij of van een vakantiewoning. Deze gesprekken resulteerden enkel in een dossier wanneer een schriftelijke vraag volgde op dit telefoongesprek.

Een aantal klagers diende zelf de aangifte online in. In 2023 werden 112 dossiers elektronisch ingediend voor het opstarten van de verzoenings- of arbitrageprocedure (tegen 90 in 2022).

Van de 624 dossiers die werden geopend, werd 41 % (254 dossiers) onmiddellijk terug afgesloten omdat de klacht niet ontvankelijk was (273 of 29% in 2022). Het betrof klachten met betrekking tot diensten geleverd door professionelen die de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen niet gebruiken, klachten over vervoersmaatschappijen, klachten omtrent de niet inbegrepen reisbijstands- of annulatieverzekering, etc.

Van de overige 370 dossiers bleven er 271 op 31 december 2023 (496 in 2022) zonder gevolg. De meest voorkomende redenen van stopzetting van de procedure zijn dat de eisers inmiddels een minnelijke regeling met de tegenpartij hebben getroffen, dat een aantal eisers geen procedure wenst in te spannen omwille van de kosten die daaraan verbonden zijn of dat ze tegen de procedure opzien en zich akkoord verklaren met het voorstel van de tegenpartij. In 47 gevallen startte de klager een verzoeningsprocedure op, in 52 gevallen startte hij een arbitrageprocedure (zie deel III-arbitrage).

3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2023

In 47 dossiers werd effectief het opstarten van de verzoeningsprocedure gevraagd (-13 % ten opzichte van 2022 - 54 dossiers in 2022)¹. Geen enkel dossier werd door de reisprofessionals aangevraagd.

Op deze 47 dossiers - waarvan 29 in het Nederlands en 18 in het Frans :

- werden 27 dossiers (58 %) geweigerd omdat de andere partij in het geschil niet wenste deel te nemen aan de verzoening. In 9 dossiers beslisten de klagers het geschil voor te leggen aan het arbitraal college.
- werden 10 dossiers (21 %) stopgezet omdat tegenpartij nooit antwoordde op de vraag een verzoeningsprocedure op te starten (7 dossiers) of omdat er reeds een minnelijke regeling werd bereikt (3 dossiers). In 1 dossier beslisten de klagers het geschil voor te leggen aan het arbitraal college.
- werd 21 % (10 dossiers) aanvaard – 6 dossier was Nederlandstalig en 4 waren Franstalig.

Van deze dossiers werd

- 90 % afgewerkt per 31 december 2023.
 - 56 % heeft tot een verzoeningsakkoord geleid (5 dossiers)
 - 44 % is zonder akkoord afgesloten (4 dossiers)
- Het overige dossier was nog in behandeling bij de verzoener en zal in 2023 afgewerkt worden.

Voor al deze bedroeg de gemiddelde duur van afhandeling van de procedure 53² dagen.

¹ Na ontvangst van onze informatiebrochure hebben de reizigers beslist een verzoeningsprocedure aan te vatten en sturen zij het informatieformulier terug. Ze betalen eveneens hun deelname in de procedurekosten. Daarna verstuurt het secretariaat de aanvraag naar de tegenpartij.

² Deze termijn vangt aan op het ogenblik dat de vragende partij de aanvraag tot verzoening heeft opgestuurd en zijn deelname in de procedurekosten heeft betaald. Ze wordt beëindigd wanneer de partijen tot een akkoord zijn gekomen of beslist hebben de procedure zonder resultaat stop te zetten.

<u>Verzoening</u>	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Aantal ontvangen brieven	624	944
Aantal aangevraagde verzoeningsprocedures	48	55
Gestopte dossiers Waarvan minnelijke schikkingen	10 3	16 2
Geweigerde dossiers	28	20
Dossiers in behandeling bij verzoekers	10	16
Dossiers met akkoord afgesloten	5	13
Dossiers zonder akkoord afgesloten	4	2
Lopende dossiers van voorgaande jaren	4	0

4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2023

44 % van de geschillen (4 dossiers) had betrekking op de vluchten. Het betrof de gevolgen van een staking bij de luchtvaartmaatschappij (2 dossiers) en het bekomen van een compensatie ten gevolge van vluchtvertraging (2 dossiers).

3 Dossiers (33%) hadden betrekking op de kwaliteit van het 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, ...

1 Dossier betrof een geschil met betrekking tot boekingsproblemen. Tenslotte handelde 1 dossier over een annulatie door de reiziger.

DEEL III

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.

De consument kan nooit verplicht worden om een procedure voor de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden. Hij moet hiertoe een officieel akkoord bezorgen aan het secretariaat : als eiser door het vragenformulier in te dienen, als verweerder door een arbitraal compromis te ondertekenen waarin deze bevoegdheid aan de Geschillencommissie Reizen wordt gegeven.

Indien de organisator of doorverkoper de algemene reisvoorwaarden van de vzw Geschillencommissie Reizen toepast, is deze in principe bevoegd om het geschil 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 doorverkoper of bij de organisator) binnen 1 maand na terugkeer of, vanaf de voorziene vertrekdatum indien de reis niet is doorgegaan.
2. Bij thuiskomst moet de vakantieganger trachten 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), of voor het verstrijken van deze termijn indien uit het dossier duidelijk blijkt dat er geen minnelijke schikking mogelijk is, kan hij een beroep doen op de Geschillencommissie Reizen.
3. Voor de geëiste bedragen vanaf 1.250 euro heeft de doorverkoper en/of organisator 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 het schrijven waarin hij voor het eerst op de hoogte wordt gebracht dat een dossier werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen. 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.

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.

Door het indienen van de vraag tot arbitrage aanvaardt de reiziger de bevoegdheid van het arbitraal college.

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 zij een brief of mail stuurt waarin zij aangeeft waarover het geschil gaat en wanneer het ontstaan is. Het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen stuurt haar daarna een informatiebrochure, een geschillenreglement en een vragenformulier.

Sinds 1 januari 2018 kan de reiziger er ook voor opteren om online een aanvraag tot het opstarten van een arbitrage procedure in te dienen. 32 klagers maakten van deze mogelijkheid gebruik (34 in 2022).

Indien de partij, na het lezen van het informatiepakket, besluit om de procedure in te spannen, moet zij het vragenformulier ingevuld en ondertekend terugsturen en de tegenpartij op een gepaste bewijskrachtige wijze verwittigen. Zij moet eveneens de overeenkomstige procedurekosten betalen. Het secretariaat deelt daarna de datum van zitting mee aan de betrokken partijen.

Nadat partijen hun dossier hebben samengesteld, de stukken werden uitgewisseld en de eventuele conclusies werden neergelegd, kunnen zij 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 één of twee vertegenwoordigers van de reissector en evenveel vertegenwoordigers van de consumentensector. Het arbitraal college wordt voorgezeten door een onafhankelijke jurist.

In 2023 bestonden de arbitrale colleges uit de volgende personen:

De voorzitters:

Meester Olivier Dugardyn

Meester Pascal Nelissen Grade

Meester Marc Van Grimbergen

Meester Pieter Waegemans

De arbiters die de consumentenverenigingen hebben vertegenwoordigd:

Benlachhab Ibtissame, Deforce Laurens, Drykoningen Danielle, Fasseel Ann, Koelman Caroline, Kowalsky France, Moriau Anne en Van Neck Koen.

De arbiters die de reissector hebben vertegenwoordigd:

De Baere Bart, De Boeck Veerle, Debra Julien, Depreter Christophe, Laperre Kim, Pollentier Pieter-Jan, Raspoet Walter, Snyers Anne-Sophie, van den Bosch Koen, Van Eeckhout Antoon en Vanlerberghe Lotte.

In 2023 zetelde het arbitraal college 10 keer (11 keer in 2022) voor de beslechting van 49 geschillen (58 in 2022). Er werden gemiddeld 4.90 dossiers (5.27 dossiers in 2022) per zitting behandeld.

De cijfers die in dit verslag werden opgenomen weerspiegelen niet het aantal geschillen die daadwerkelijk in 2023 werden ingeleid. Dossiers die in de laatste twee maanden van het jaar op het secretariaat ingediend werden, worden immers pas in het volgende jaar behandeld.

3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE

3.1. DE AANVRAGEN

Het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen werd in 2023 door 624 personen geconsulteerd.

Op 31 december 2023 werden in 56 gevallen (een daling met 22% ten opzichte van 2022) de procedure effectief ingeleid. Deze eisers stuurden het vragenformulier terug en betaalden het overeenkomstige klachtengeld.

Van de 56 dossiers zijn er reeds 49 dossiers behandeld in 2023. In 3 dossiers kwamen de partijen in aanloop tot de zitting van het arbitraal college tot een minnelijke schikking. De overige dossiers zullen in de loop van 2024 beslecht worden.

3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN

De Geschillencommissie Reizen ontving een vijftiental 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 2023

4.1. ALGEMEEN

In 2023 plaatste het secretariaat 52 dossiers op de rol. Van deze 52 dossiers, werden er in afwachting van behandeling door het arbitraal college 3 minnelijk geregeld.

Het arbitraal college heeft 49 dossiers behandeld (tegen 58 in 2022) : 16 dossiers ingeleid in 2022 en 33 dossiers ingeleid in 2023. Het arbitraal college kwam hiervoor 10 maal samen. Er werden gemiddeld 4.90 dossiers per zitting behandeld.

Het arbitraal college zetelde 8 keer met 4 arbiters en 2 keer met 2 arbiters telkens voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

	2023	2022
Totaal aantal dossiers in arbitrage	49 dossiers (33 dossiers ingeleid in 2023 en 16 dossiers ingeleid in 2022)	58 dossiers (52 dossiers ingeleid in 2022 en 6 dossiers ingeleid in 2021)
- Nederlandstalige	27 (55%)	37 (64%)
- Franstalige	22 (45%)	21 (36%)
Totaal aantal zittingen	10	11
Gemiddeld aantal dossiers per zitting	4.90	5.27

4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2023

De hieronder vermelde cijfers betreffen de 49 dossiers die door een arbitraal college behandeld werden in 2023.

	2023		2022	
Totaal behandelde geschillen	49		58	
AARD VAN DE GESCHILLEN				
Kwaliteit van het verblijf	13	26.50%	8	13.80%
Contractafsluiting	8	16.30%	5	8.60%
Vertraging / wijzigingen vervoer	6	12.30%	4	6.90%
Identiteitskaart / paspoort	4	8.15%	5	8.60%
Uitstappen / rondreizen	4	8.15%	7	12.10%
Annulering	4	8.15%	2	3.50%
- Door de reiziger	3		2	
- Door de reisprofessional	1			
COVID-19 gerelateerde klachten	3	6.15%	17	29.30%
Faillissement van de reisprofessional	3	6.15%	5	8.60%
Verlies of diefstal van bagage	3	6.15%		
Andere	1	2.00%	5	8.60%
- Overboeking	1			



4.2.1 KWALITEIT VAN HET VERBLIJF

In 2023 had 26.50 % van de geschillen, namelijk 13 dossiers (8 dossiers of 13.80 % in 2022) 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 verblijf dat geboekt was, geluidshinder, vervuild strand, infrastructuur die niet overeen kwam met het aantal sterren, ...

4.2.2 CONTRACTAFSLUITING

In 8 dossiers (5 dossiers in 2022) of 16.30 % van de gevallen handelde het dossier over het contract tussen reiziger en doorverkoper of organisator. In enkele gevallen werd na afsluiting van het contract de prijs verhoogd, in andere gevallen werden de vluchten in een verkeerde klasse geboekt of was de gewenste klasse niet beschikbaar, en in één geval kwam geen contract tot stand.

4.2.3 VERTRAGINGEN / WIJZIGINGEN VERVOER

6 geschillen (4 dossiers in 2022) hadden betrekking op het vervoer. Het betrof vertragingen, het vervangen van een rechtstreekse vlucht door vluchten met tussenstop of annuleringen van vluchten. In 2 gevallen werd de reiziger geconfronteerd met een instapweigering.

4.2.4 IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM

In 4 dossiers, d.w.z. 8.15 % (5 dossiers in 2022), 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. Bijgevolg werd de doorverkoper of organisator een gebrek aan informatie verweten.

4.2.5 UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN

In 2023 ontving de Geschillencommissie Reizen 4 geschillen, d.i. 8.15 % die betrekking hadden op uitstappen en begeleide rondreizen. Men klaagde 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, enz.

4.2.6 ANNULERING

In 8.15 % van de gevallen (3.50% in 2022) handelde het geschil over een annuleringsprobleem. In 3 dossiers was het de reiziger zelf die annuleerde om diverse redenen zoals ziekte of ongeval, wijziging van het vluchtschema, etc. Slechts in 1 dossier annuleerde de organisator de reis.

4.2.7 COVID-19 GERELATEERDE KLACHTEN

In 3 dossiers waren de klachten nog steeds COVID-19 gerelateerd. In 2 dossiers vroegen de eisers aan een doorverkoper de terugbetaling van een geannuleerde vlucht en in 1 geval mochten de reizigers niet vertrekken vanwege opgelegde COVID-19 voorwaarden ter plaatse.

4.2.8 GESCHIL NA FAILLISEMENT VAN EEN VAN DE REISPROFESSIONALS

In 3 dossiers (5 dossiers in 2022) of 6.15 % van de gevallen ging het geschil over de terugbetaling en/of voortzetting van de reis door een andere betrokken reisprofessional.

4.2.9 VERLIES OF DIEFSTAL VAN BAGAGE

In 3 dossiers werden de reizigers geconfronteerd met verlies of diefstal van bagage en verweten zij de organisator van gebrekkige bijstand om deze te recupereren of het bekomen van een vergoeding.

ANDERE

1 dossier kan in geen van de vorige rubrieken ondergebracht worden. Het dossier handelde over een probleem van overboeking. Bij een overboeking wordt de reiziger in een ander hotel ondergebracht dan datgene wat hij oorspronkelijk geboekt had. Het door de reisorganisator voorgestelde alternatief werd als van minderwaardige kwaliteit ervaren, en dit op meerdere punten zoals de ligging, de infrastructuur en desgevallend de aangeboden animatie.

4.3. TAALVERDELING

27 (55 %) van de in arbitrage behandelde dossiers waren Nederlandstalig en 22 (45 %) Franstalig.

4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS

De dossiers die de Geschillencommissie Reizen in 2023 behandelde, werden allen door Belgische reizigers ingediend die kozen voor een reservatie via een Belgische professional, of toch voor een agentschap met hoofdzetel in België.

4.5. UITSPRAKEN

In de 49 dossiers die door het arbitraal college behandeld werden, bedroeg de gemiddelde geëiste schadevergoeding 3.452,94 euro, met een minimumwaarde van 105,00 euro en een maximum van 31.190,76 euro.

Van de 49 dossiers werden 19 zaken afgewezen, of 38.75 % van het totaal aantal dossiers (31 %, of 18 zaken in 2022). In deze dossiers (zie hieronder) heeft het arbitraal college beslist de eis niet toe te kennen, omdat de geschillen ongegrond verklaard werden. Hier kunnen we ook vaststellen dat de professionelen 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>2023</u>
De tegenpartij is niet aansprakelijk	11
De klacht is ongegrond	4
De klacht is niet bewezen	3
De Geschillencommissie Reizen is niet bevoegd	1
Totaal	19

In de 30 dossiers die niet werden afgewezen, werd er in totaal 59.148,26 euro schadevergoeding toegekend (56.826,07 euro in 2022). Dit betekent een gemiddelde van 1.971,61 euro per dossier (1.420,65 euro in 2022). De laagste toegewezen schadevergoeding bedroeg 100,00 euro, de hoogste 19.092,00 euro.

4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE

De gemiddelde duur van de procedure bedroeg 90 dagen.

	2023	2022
Totaal aantal behandelde dossiers	49	58
Totaal aantal reizigers	121	165
Gemiddeld aantal reizigers per dossier	2.47	2.84
Waarde van de behandelde dossiers		
- Laagste waarde	105 euro	300 euro
- Gemiddelde waarde	3.452,94 euro	2.092,21 euro
- Hoogste waarde	31.190,76 euro	13.755,71 euro
Aantal afgewezen dossiers	19 (38.75%)	18 (31%)
Aantal dossiers waarin iets werd toegekend	30 (61.25%)	40 (69%)
Toegekende schadevergoeding per niet-afgewezen dossier		
- Laagste waarde	100 euro	40 euro
- Gemiddelde waarde	1.971,61 euro	1.420,65 euro
- Hoogste waarde	19.092,00 euro	13.755,71 euro
Gemiddeld toegekend per reiziger betreffende deze dossiers	748.71 euro	344.40 euro
Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het officieel verzoek tot arbitrage en de zending van de arbitrale uitspraak	90 dagen (3 maanden)	87 dagen (2.9 maanden)

5. AANBEVELINGEN

Om een aantal klachten in de toekomst te voorkomen of een betere behandeling van de klachten in de toekomst mogelijk te maken, kunnen een aantal aanbevelingen aan alle betrokken partijen gedaan worden.

1. Dagvaarden van de juiste partij : Er wordt vastgesteld dat in sommige gevallen de eisende partij de verkeerde partij dagvaardt. Dit kan het gevolg zijn van de profilering van de professioneel waardoor verwarring optreedt.

Anderzijds komt het ook voor dat de reisagent toch als organisator beschouwd dient te worden omdat hij een reis op maat samenstelde voor zijn klant.

Verder houden sommige reizigers hun doorverkoper verantwoordelijk voor al wat fout liep aangezien zij bij deze de reis kochten en er vanuit gaan dat zij enkel met deze een contract afsloten.

De rol van beiden wordt duidelijk uitgelegd in de informatiebrochure. Wij moedigen éénieder die klacht in wenst te dienen bij de Geschillencommissie Reizen dan ook aan om deze grondig door te nemen alvorens de procedure op te starten, en in geval van twijfel zowel de organisator als de doorverkoper bij de procedure te betrekken.

2. Behandeling van de klacht door reisprofessional : in sommige gevallen kon een klacht bij de Geschillencommissie Reizen vermeden worden indien de opvolging van de klacht bij de klantendienst van de reisprofessionals efficiënter of sneller zou gebeuren. Het komt voor dat de klagende partij zich tot de Geschillencommissie Reizen wendt omdat hij de perceptie heeft dat zijn klacht niet ernstig wordt genomen of omdat hij te lang op een antwoord moet wachten.
3. Het gebruik van de correcte terminologie : regelmatig ontvangen we klachten omdat verwarring heerst omtrent het onderscheid tussen een identiteitskaart en een internationaal paspoort. Een duidelijke vermelding van de benodigde documenten kan hiervoor een oplossing bieden.
4. Respecteren van de termijnen tijdens het verloop van de arbitrageprocedure : we stellen vast dat dossiers of conclusies niet binnen bepaalde vooropgestelde termijnen bezorgd worden, wat meermaals tot frustratie leidt bij de klager. Het neerleggen van conclusies is inderdaad niet absoluut noodzakelijk, maar we zouden de reisprofessionals toch willen uitnodigen om hun interne klachtenprocedures aan te passen zodat deze beter aansluiten met de arbitrageprocedure van de Geschillencommissie Reizen.

We nodigen de partijen tevens uit om zoveel mogelijk bewijzen te verzamelen voor hun argumenten. Het volstaat immers niet iets te beweren, het moet ook aangetoond kunnen worden.