



GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

JAARVERSLAG 2025

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
---------------------------------	---

DEEL I : ALGEMEEN

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

DEEL II : VERZOENING

12

- 1. KENMERKEN	13
- 2. DE WERKWIJZE.....	14
- 3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2025.....	15
- 4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2025.....	16
- 5. AANBEVELINGEN	17

DEEL III : ARBITRAGE

18

- 1. WERKWIJZE.....	19
o 1.1. BEVOEGDHEID	19
o 1.2. WERKING/PROCEDURE	20
- 2. HET ARBITRAAL COLLEGE.....	21
- 3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE.....	22
o 3.1. DE AANVRAGEN	22
o 3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN	22

- 4. ARBITRAGE IN 2025	23
○ 4.1. ALGEMEEN	23
○ 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2025	24
▪ 4.2.1 KWALITEIT VAN HET VERBLIJF	25
▪ 4.2.2 UITSTAPPEN / RONDREIZEN	25
▪ 4.2.3 VERTRAGINGEN / WIJZIGINGEN VERVOER	26
▪ 4.2.4 OVERMACHT	26
▪ 4.2.5 ANNULERING	26
▪ 4.2.6 CONTRACTAFSLUITING	26
▪ 4.2.7 ANDERE	26
○ 4.3. TAALVERDELING	27
○ 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS	27
○ 4.5. UITSPRAKEN	27
○ 4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE	28
- 5. AANBEVELINGEN	29

EEN WOORDJE VOORAF

Voor het eerst in lange tijd behandelde de Geschillencommissie Reizen in 2025 meer dossiers dan de vorige jaren.

In de Arbitrageprocedure waren er 59 dossiers (tegenover 47 dossiers in 2024), een stijging met meer dan 20 %. Zoals zo vaak vinden we de categorie “kwaliteit van het verblijf” op de eerste plaats van het type geschillen (16 of ongeveer 27% van de geschillen). Verder maken geschillen m.b.t. uitstappen en rondreizen (22%) en vertragingen en wijzigingen van vervoer (14%) deel uit van de top drie zoals u verder in dit verslag kan lezen.



Anne Moriau, Voorzitter

De stijging van het aantal dossiers gaat niet op voor de Verzoeningsprocedure alhoewel er ook daar voor het eerst in jaren geen terughouding is te noteren. In 2025 werden 7 dossiers behandeld (tegenover 6 dossiers in 2024).

Als Gekwalificeerde Entiteit tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting wordt de Geschillencommissie erkend en gecontroleerd door de overheid. Eén van de 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 83 en 64 dagen.

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

En verder wens ik ook de algemeen secretaris en onze secretariaatsmedewerkster van harte te bedanken net zoals alle arbiters en verzoeners, die dag in dag uit een vlotte werking van de Geschillencommissie mogelijk maken. Uiteraard ben ik ook zeer erkentelijk aan alle beroepsverenigingen en Test-Aankoop voor hun steun en medewerking.

Anne Moriau
Voorzitter
21 april 2026



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.



Verzoening: 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 2025 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 22 april 2025.

3.1. DE ALGEMENE VERGADERING

In de loop van het verslagjaar werd op 22 april 2025 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 2025 ging het om :

Voor de consumentenverenigingen

- Voor Test-Aankoop : Laurens Deforce, Danielle Drykoningen, France Kowalsky en Anne Moriau

Voor de reissector

- Voor ABTO : Geert Raes, Lotte Vanlerberghe en Miriam Di Girolamo
- Voor FBAA: Geert Gaens en Veerle De Boeck
- Voor UPAV : Damien Maréchal en Sébastien Crucifix
- Voor VVR : Eline Quintens, 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 consumentenvereniging 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).

De raad van bestuur bestond in 2025 uit de volgende personen:

Voor de consumentenverenigingen

- Voor Test-Aankoop : Laurens Deforce, Danielle Drykoningen, France Kowalsky en Anne Moriau

Voor de reissector

- Voor ABTO : Lotte Vanlerberghe en Miriam Di Girolamo
- Voor FBAA : Geert Gaens en Veerle De Boeck
- Voor UPAV : Sébastien Crucifix en Damien Maréchal
- Voor VVR : Eline Quintens 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 5 keer bijeengeroepen.

BIJEENKOMSTEN	2025	2024	2023
Raad van bestuur	5 keer (18/02/2024 22/04/2024 26/06/2025 16/09/2024 16/12/2024)	4 keer (19/03/2024 26/04/2024 10/09/2024 10/12/2024)	4 keer (07/03/2023 23/05/2023 26/09/2023 05/12/2025)
Algemene vergadering	1 keer (22/04/2025)	1 keer (26/04/2024)	1 keer (23/05/2023)

3.3. HET DAGELIJKS BESTUUR

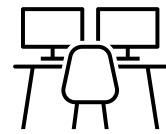
Het dagelijks bestuur dat om de twee maanden samenkomt wordt verkozen door de raad van bestuur. Van rechtswege behoren de voorzitter en de twee ondervoorzitters tot dit dagelijks bestuur.

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, ...



De medewerkers van het secretariaat zijn
Jo Decaluwe (algemeen secretaris)
Audrey Deltenre (medewerker – gedetacheerd ambtenaar)

4. FINANCIËN

De financiering van de Geschillencommissie Reizen is driedelig en gebeurde in 2025 als volgt:

1. bijdragen van de ledenverenigingen en bijzondere toegetroeden 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 bedraagt 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.

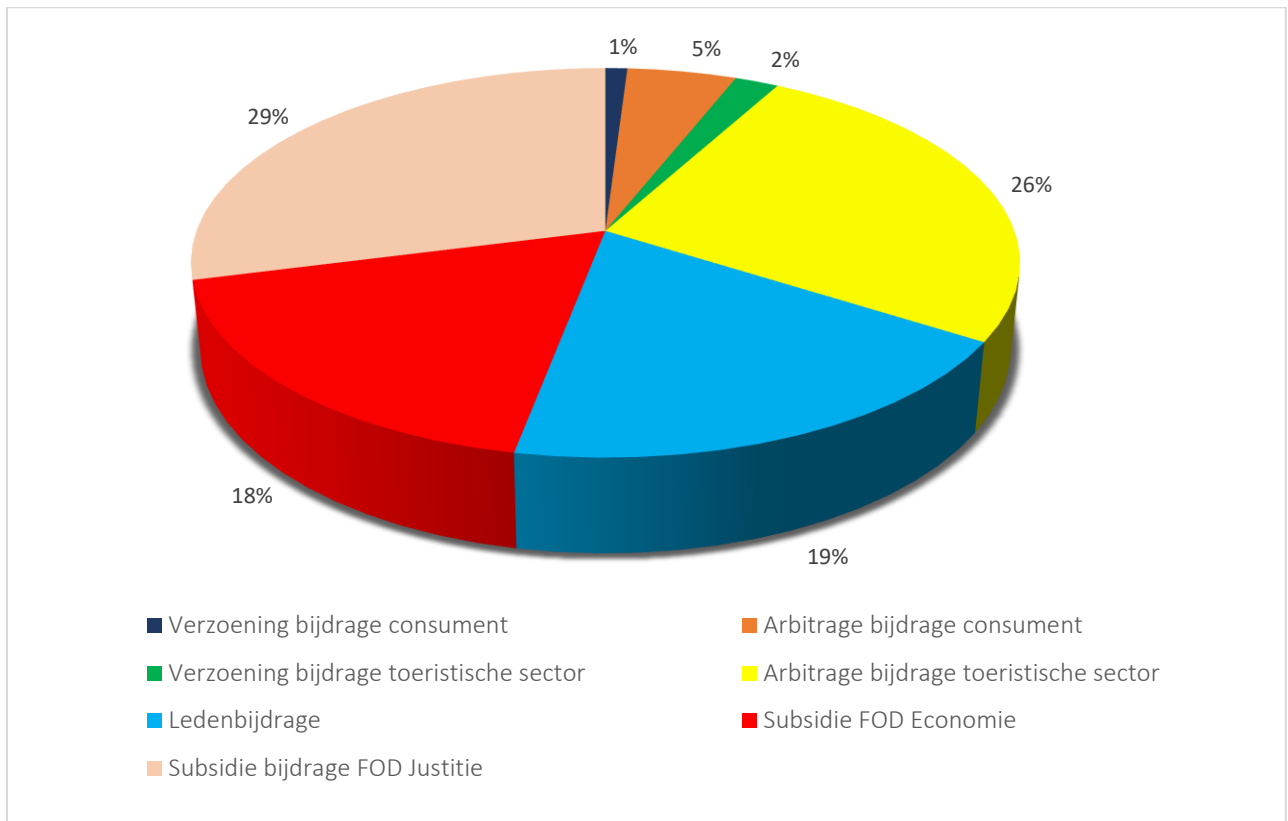
De bijdragen zijn essentieel voor de werking van de GR. De Commissie blijft pleiten voor een volgehouden financiële en/of andere steun van de Overheid.

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

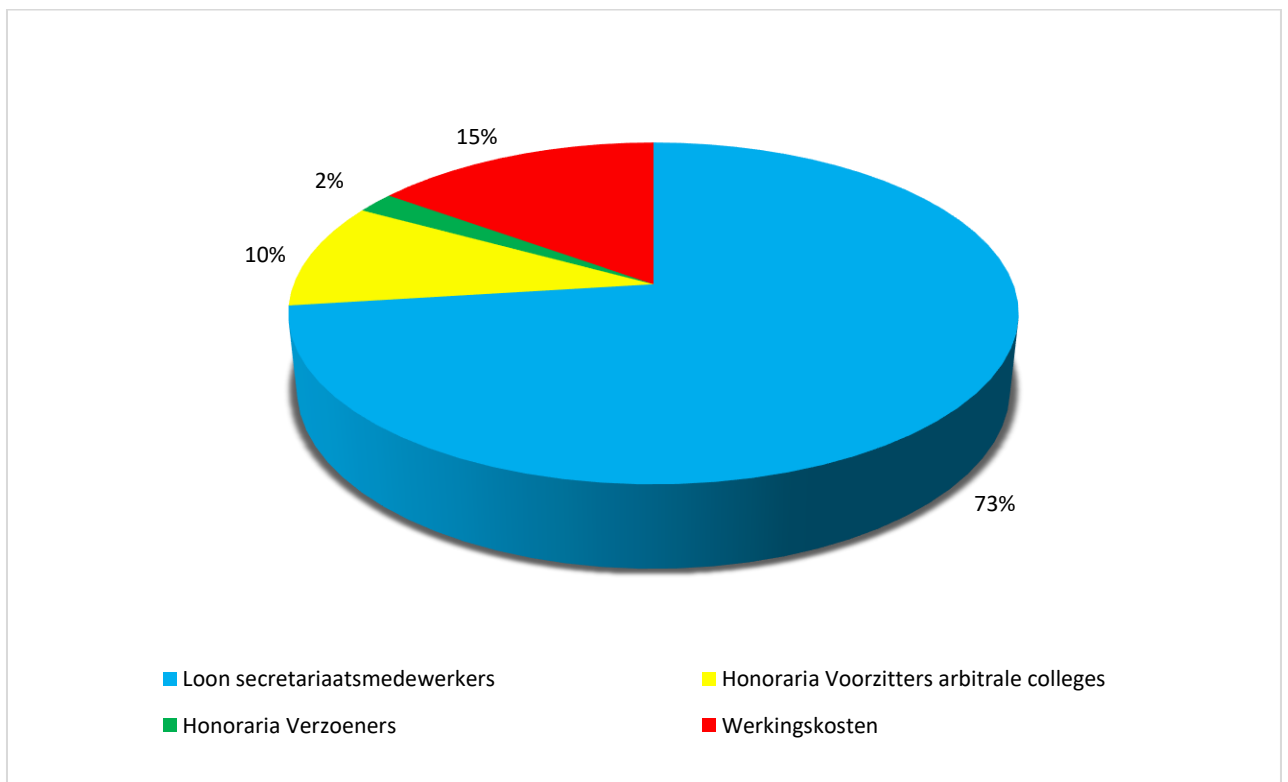
De Geschillencommissie Reizen legt elk jaar haar jaarrekening neer bij de griffie van de ondernemingsrechtbank.

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

Herkomst van de financiële middelen in 2025



Aanwending van de financiële middelen in 2025





VERZOENING

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 eventueel een arbitrage worden ingesteld. De verzoeningselementen of deelafspraken kunnen hierin echter niet in de argumentatie worden opgenomen.

2. DE WERKWIJZE

In totaal werden door het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen 533 dossiers geopend na schriftelijke indiending van een klacht (591 dossiers in 2024). 5 Dossiers bereikten ons via Belmed (ter vgl. 13 in 2024) en 88 via de Consumentenombudsdienst (ter vgl. 35 in 2024). 330 Brieven waren in het Nederlands opgesteld (331 in 2024), 203 in het Frans (260 in 2024).

Daarnaast werd het secretariaat nog steeds dagelijks door een 10-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 2025 werden 95 dossiers elektronisch ingediend voor het opstarten van de verzoenings- of arbitrageprocedure (tegen 94 in 2024).

Van de 533 dossiers die werden geopend, werd 34% (181 dossiers) onmiddellijk terug afgesloten omdat de klacht niet ontvankelijk was (214 of 36% in 2024). 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 352 dossiers bleven er 245 op 31 december 2025 (267 in 2024) 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 39 gevallen startte de klager een verzoeningsprocedure op, in 68 gevallen startte hij een arbitrageprocedure (zie **deel III**-arbitrage).

3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2025

In 39 dossiers werd effectief het opstarten van de verzoeningsprocedure gevraagd (-22% % ten opzichte van 2024 - 50 dossiers in 2024)¹.

Op deze 39 dossiers - waarvan 29 in het Nederlands en 10 in het Frans :

- werden 21 dossiers (54 %) geweigerd omdat de andere partij in het geschil niet wenste deel te nemen aan de verzoening. In 5 dossiers beslisten de klagers het geschil voor te leggen aan het arbitraal college.
- werden 11 dossiers (28 %) stopgezet omdat tegenpartij nooit antwoordde op de vraag een verzoeningsprocedure op te starten (8 dossiers) of omdat er reeds een minnelijke regeling werd bereikt (3 dossiers). In 7 dossiers beslisten de klagers het geschil voor te leggen aan het arbitraal college.
- werd 18 % (7 dossiers) aanvaard – 3 dossiers waren Nederlandstalig en 4 waren Franstalig.

5 dossiers werden afgewerkt per 31 december 2025.

- 40 % heeft tot een verzoeningsakkoord geleid (2 dossiers)
- 60 % is zonder akkoord afgesloten (3 dossiers) – in deze dossier beslisten de klagers het geschil voor te leggen aan het arbitraal college.

De overige 2 dossiers zullen in 2026 afgewerkt worden.

De gemiddelde duur van afhandeling van de dossiers die in 2025 afgewerkt werden bedroeg 64² 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.

Verzoening	2025	2024
Aantal ontvangen brieven	533	591
Aantal aangevraagde verzoeningsprocedures	39	50
Gestopte dossiers waarvan minnelijke schikkingen	11 3	15 3
Geweigerde dossiers	21	28
Dossiers in behandeling bij verzoeners	7	7
Dossiers met akkoord afgesloten	2	5
Dossiers zonder akkoord afgesloten	3	2
Dossiers die overgedragen worden naar volgend jaar	2	0
Lopende dossiers van voorgaande jaren	0	1

4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2025

2 Dossiers 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 overeenkwam met het aantal sterren, ...

2 Dossiers handelden over de aangerekende annulatiekosten. In 1 dossier had de klager geannuleerd wegens ziekte, in een ander dossier had de professioneel de reis geannuleerd.

In het overige dossier handelde het geschil over het niet correct uitvoeren van de all-in formule door de organisator.

5. AANBEVELINGEN

Om de verzoeningsprocedure tot een goed einde te brengen, kunnen een aantal aanbevelingen aan alle betrokken partijen gedaan worden.

1. Beslissingstermijn voor de reisprofessional : volgens het reglement beschikt de reisprofessional over een termijn van 10 kalenderdagen om de verzoeningsprocedure te aanvaarden of te weigeren. Wij nodigen de sector uit om haar beslissing binnen deze termijn mee te delen in plaats van deze te laten verlopen. Dit vermijdt dat het secretariaat het dossier af moet sluiten zonder gevolg.
2. Slaagkans van de procedure : we merken dat sommige partijen niet bereid zijn af te stappen van een principiële standpunt. Een verzoeningsprocedure is echter eerder geschikt voor dossiers waarin partijen beiden bereid zijn tot een vergelijk te komen en dus ook om wat water bij de wijn te doen. Wij nodigen de partijen dan ook uit zich hierover te beraden en om de nodige informatie in te winnen over de verzoeningsprocedure alvorens deze aan te vatten zodat deze tot een positief resultaat kan leiden.



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 2.501 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. 31 klagers maakten van deze mogelijkheid gebruik (30 in 2024).

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 2025 bestonden de arbitrale colleges uit de volgende personen:

De voorzitters:

Meester Pascal Nelissen Grade

Mevrouw Ann Plaskie

Meester Sara Van Boxstael

Meester Louis Vandamme

Meester Kristl Van de Velde

Meester Marc Van Grimbergen

De arbiters die de consumentenverenigingen hebben vertegenwoordigd:

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

De arbiters die de reissector hebben vertegenwoordigd:

Veronique Bauwens, Sebastien Pauwels, Eline Quintens, Walter Raspoet, Koen van den Bosch en Lotte Vanlerberghe.

In 2025 zetelde het arbitraal college 13 keer (11 keer in 2024) voor de beslechting van 59 geschillen (47 in 2024). Er werden gemiddeld 4.50 dossiers (4.25 dossiers in 2024) per zitting behandeld.

De cijfers die in dit verslag werden opgenomen weerspiegelen niet het aantal geschillen die daadwerkelijk in 2025 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 2025 door 533 personen geconsulteerd.

Op 31 december 2025 werden in 77 gevallen (een stijging met 37.5 % ten opzichte van 2024) de procedure effectief ingeleid. Deze eisers stuurden het vragenformulier terug en betaalden het overeenkomstige klachtengeld.

Van de 77 dossiers zijn er reeds 48 dossiers behandeld in 2025. In 9 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 2026 beslecht worden.

3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN

De Geschillencommissie Reizen ontving een tiental telefonische oproepen per dag.



Het secretariaat kan enkel informatie geven betreffende de te volgen procedure van de Geschillencommissie Reizen. Ze 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 2025

4.1. ALGEMEEN

In 2025 plaatste het secretariaat 68 dossiers op de rol. Van deze 68 dossiers, werden er in afwachting van behandeling door het arbitraal college 9 minnelijk geregeld.

Het arbitraal college heeft 59 dossiers behandeld (tegen 47 in 2024) : 11 dossiers ingeleid in 2024 en 48 dossiers ingeleid in 2025. Het arbitraal college kwam hiervoor 13 maal samen. Er werden gemiddeld 4.5 dossiers per zitting behandeld.

Het arbitraal college zetelde 9 keer met 4 arbiters en 4 keer met 2 arbiters telkens voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

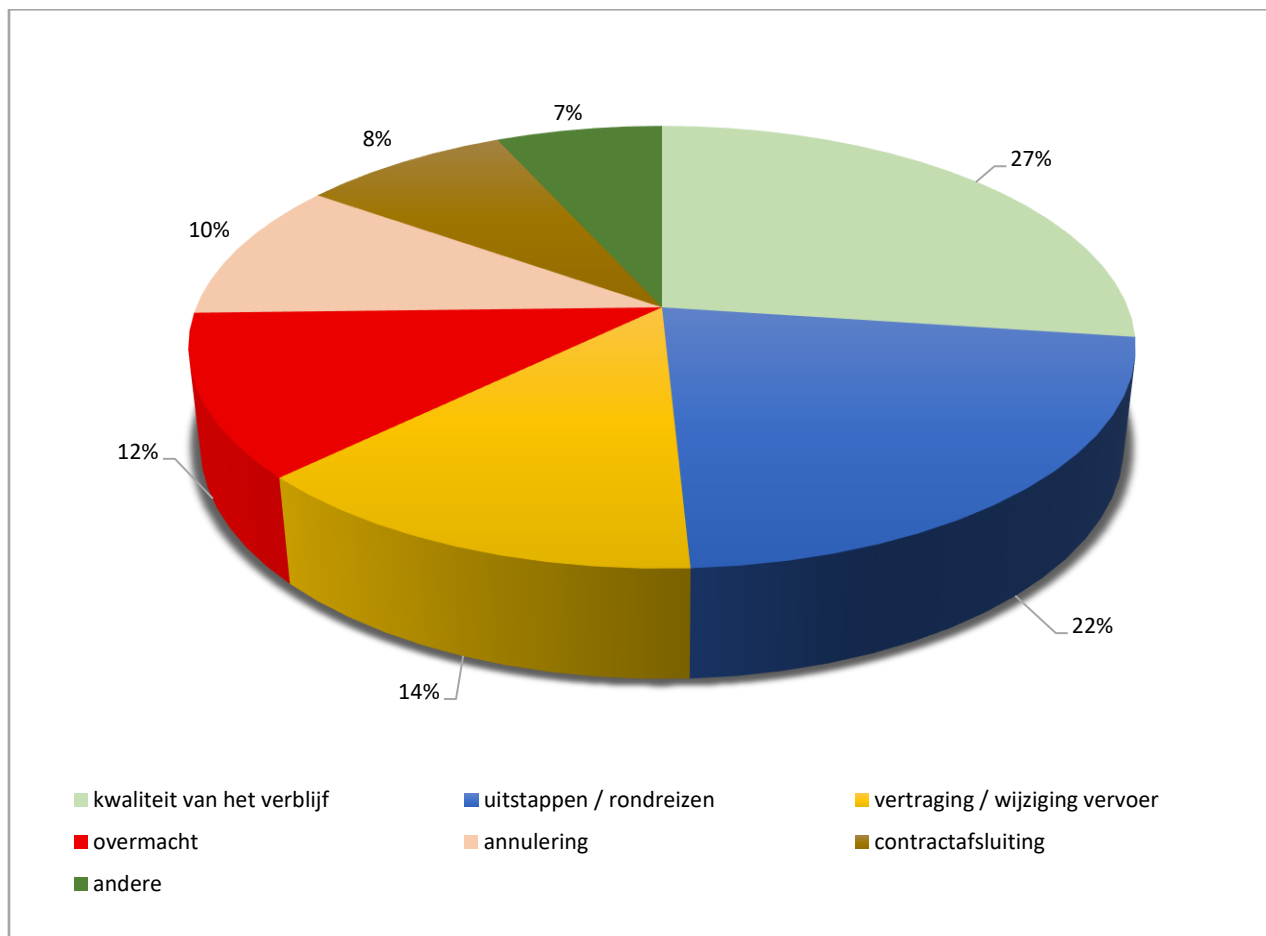
	2025	2024
Totaal aantal dossiers in arbitrage	59 dossiers (11 dossiers ingeleid in 2024 en 48 dossiers in geleid in 2025)	47 dossiers (7 dossiers ingeleid in 2023 en 40 dossiers ingeleid in 2024)
- Nederlandstalige - Franstalige	40 (68%) 19 (32%)	32 (68%) 15 (32%)
Totaal aantal zittingen	13	11
Gemiddeld aantal dossiers per zitting	4.50	4.25

4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2025

De hieronder vermelde cijfers betreffen de 59 dossiers die door een arbitraal college behandeld werden in 2025.

	2025		2024	
Totaal behandelde geschillen	59		47	
AARD VAN DE GESCHILLEN				
Kwaliteit van het verblijf	16	27.15%	18	38.30%
Uitstappen / rondreizen	13	22.05%	6	12.75%
Vertraging / wijzigingen vervoer	8	13.55%	2	4.25%
Overmacht	7	11.85%	6	12.75%
Annulering		10.20%		10.65%
– Door de reiziger	6		4	
– Door de reisprofessional			1	
Contractafsluiting	5	8.45%	5	10.65%
Andere		6.75%		10.65%
- Bagage	2			
- Paspoort / ID-kaart	1			
- Waarborg vakantiewoning	1			
- Faillissement van de reisprofessional			3	
- Gebrek aan bijstand ter plaatse			2	

Aard van de geschillen behandeld in 2025



4.2.1 KWALITEIT VAN HET VERBLIJF

In 2025 had 27.15 % van de geschillen, namelijk 16 dossiers (18 dossiers of 38.30 % in 2024) betrekking op de kwaliteit van het aangeboden verblijf en haar omgeving: het hotel, de bungalow, het appartement bleek in realiteit minder fraai dan in de brochure werd beschreven, of vertoonde aanzienlijke gebreken. 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 UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN

In 2025 ontving de Geschillencommissie Reizen 13 geschillen, d.i. 22.05 % 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.

4.2.3 VERTRAGINGEN / WIJZIGINGEN VERVOER

8 geschillen (2 dossiers in 2024) hadden betrekking op het vervoer. 3 dossiers betroffen een vlucht vertraging waardoor het reisprogramma aangepast werd, in 3 andere dossiers klaagden eisers dat het transferbusje naar het hotel niet beschikbaar was en in 1 dossier werden de reizigers geconfronteerd met technische problemen met de tourbus. In het resterende dossier misten de reizigers hun vlucht waardoor ze met een dag vertraging op hun vakantiebestemming aankwamen.

4.2.4 OVERMACHT

In 2025 had 11.85 % van de geschillen, namelijk 7 dossiers betrekking op de gevolgen van een overmachtssituatie. Door een staking op Brussels Airport moesten de reizigers vertrekken vanaf een andere luchthaven vertrekken waardoor het reisprogramma niet meer zoals voorzien uitgevoerd werd.

4.2.5 ANNULERING

In 10.20 % van de gevallen (10.60 % in 2024) handelde het geschil over een annuleringsprobleem. In 6 dossiers was het de reiziger zelf die annuleerde om diverse redenen zoals ziekte of ongeval, wijziging van het vluchtschema, etc.

4.2.6 CONTRACTAFSLUITING

In 5 dossiers (5 dossiers in 2024) of 8.45 % 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.

4.2.7 ANDERE

In de overige 5 dossiers ging de klacht over vertraagde of verloren bagage (2 dossiers), in 1 dossier beschikte de reiziger niet over een geldig identiteitsbewijs en in 1 dossier klaagden eisers over de onvolledige terugbetaling van de waarborg die ze voor hun vakantieverblijf moesten betalen.

4.3. TAALVERDELING

40 (68%) van de in arbitrage behandelde dossiers waren Nederlandstalig en 19 (32%) Franstalig.

4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS

Twee dossiers die de Geschillencommissie Reizen in 2025 behandelde, werden door buitenlandse 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 59 dossiers die door het arbitraal college behandeld werden, bedroeg de gemiddelde geëiste schadevergoeding 1.985,18 euro, met een minimumwaarde van 164,00 euro en een maximum van 14.482,00 euro.

Van de 59 dossiers werden 17 zaken afgewezen, of 29 % van het totaal aantal dossiers (44.70 %, of 21 zaken in 2024). 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).

Redenen voor ongegrondheid	2025
De tegenpartij is niet aansprakelijk	3
De klacht is ongegrond	12
De klacht is niet ontvankelijk	1
De Geschillencommissie Reizen is niet bevoegd	1
Totaal	17

In de 42 dossiers die niet werden afgewezen, werd er in totaal 44.691,54 euro schadevergoeding toegekend (25.725,56 euro in 2024). Dit betekent een gemiddelde van 1.064,08 euro per dossier (989,44 euro in 2024). De laagste toegewezen schadevergoeding bedroeg 144,40 euro, de hoogste 10.000,00 euro.

4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE

De gemiddelde duur van de procedure bedroeg 83 dagen.

	2025	2024
Totaal aantal behandelde dossiers	59	47
Totaal aantal reizigers	150	113
Gemiddeld aantal reizigers per dossier	2.54	2.40
Waarde van de behandelde dossiers - Laagste waarde - Gemiddelde waarde - Hoogste waarde	164,00 euro 1.985,18 euro 14.482,00 euro	160,00 euro 1.875,21 euro 9.312,60 euro
Aantal afgewezen dossiers	17 (29 %)	21 (44.70 %)
Aantal dossiers waarin iets werd toegekend	42 (71 %)	26 (55.30 %)
Toegekende schadevergoeding per niet-afgevoerd dossier - Laagste waarde - Gemiddelde waarde - Hoogste waarde	144,40 euro 1.064,08 euro 10.000,00 euro	100,00 euro 989,44 euro 2.600,00 euro
Gemiddeld toegekend per reiziger betreffende deze dossiers	417,68 euro	443.54 euro
Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het officieel verzoek tot arbitrage en de zending van de arbitrale uitspraak	83 dagen	82 dagen

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.
5. Zorgvuldig samenstellen van een dossier: we stellen vast dat sommige dossiers wel zeer summier zijn samengesteld. Maar het volstaat niet iets te beweren, het moet ook aangetoond kunnen worden. We nodigen de partijen dus uit om zoveel mogelijk bewijzen te verzamelen voor hun argumenten. Let er ook op het dossier te staven met leesbare teksten en duidelijke foto's en dergelijke.