

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

JAARVERSLAG 2015

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>	5
- 1. INLEIDING	6
- 2. DOEL	7
o 2.1. OPRICHTING	7
o 2.2. DOEL	7
- 3. BESTUUR.....	8
o 3.1. DE ALGEMENE VERGADERING	8
o 3.2. DE RAAD VAN BESTUUR	8
o 3.3. HET DAGELIJKS BESTUUR	10
o 3.4. HET SECRETARIAAT.....	10
- 4. FINANCIËN.....	11
<u>DEEL II : VERZOENINGSPROCEDURE</u>	12
- 1. KENMERKEN	13
- 2. DE VERNIEUWDE PROCEDURE	14
- 3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2015	15
- 4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2015	16
<u>DEEL III : ARBITRAGE</u>.....	17
- 1. WERKWIJZE.....	18
o 1.1. BEVOEGDHEID	18
o 1.2. WERKING/PROCEDURE	18
- 2. HET ARBITRAAL COLLEGE	20
- 3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE	21
o 3.1. DE AANVRAGEN.....	21
▪ 3.1.1. VRAGEN OM INLICHTINGEN.....	21
▪ 3.1.2. ONONTVANKELIJKE DOSSIERS.....	21
o 3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN	22
- 4. ARBITRAGE IN 2015.....	23
o 4.1. ALGEMEEN.....	23
o 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2015	25
▪ 4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF.....	27
▪ 4.2.2. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN.....	27

▪ 4.2.3. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER.....	27
▪ 4.2.4. ANNULERING	27
▪ 4.2.5. VERLIES VAN BAGAGE	27
▪ 4.2.6. IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM	28
▪ 4.2.7. MEER DAN 1 KLACHTENELEMENT	28
▪ 4.2.8. ANDERE	28
○ 4.3. TAALVERDELING	29
○ 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS.....	29
○ 4.5. UITSPRAKEN	29
○ 4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE.....	30

WOORDJE VAN DE VOORZITTER

De Geschillencommissie Reizen werd in het leven geroepen om geschillen tussen reizigers enerzijds en reisbemiddelaars en reisorganisatoren anderzijds op te lossen, hetzij via een verzoeningsprocedure, hetzij via een arbitrageprocedure.

De nieuwe regels met betrekking tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting uit boek XVI van het wetboek van Economisch recht hebben de manier van werken van de Geschillencommissie Reizen echter grondig veranderd.

In de loop van 2015 heeft de Geschillencommissie haar aanvraag ingediend om erkend te worden als Gekwalificeerde Entiteit tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Reeds in juni 2015 werd de Cel Verzoening erkend als gekwalificeerde entiteit. De Cel Arbitrage moest wachten tot 1 januari 2016.

Toch heeft de Geschillencommissie het hele jaar 2015 de meeste nieuwe regels reeds toegepast. Voortaan dienen geschillen in 90 dagen afgehandeld te worden. Dat bleek overigens geen probleem met gemiddelde termijnen van respectievelijk 57 dagen voor de verzoeningsprocedure en 76 dagen voor de arbitrageprocedure. Toch vergde dit grote organisatorische inspanningen.

Maar laat ons eerst, bij de publicatie van dit jaarverslag, ook stilstaan bij het aantal en type van geschillen in 2015.

De **verzoeningsprocedure** is wat gezakt in aantal ten opzichte van 2014: het aantal aanvaarde dossiers in verzoening (45) lag in 2015 lager dan in 2014 (75) en opnieuw lager dan het aantal arbitradedossiers (75).

Van de 40 dossiers die eind 2015 werden afgewerkt werden er 35 met een dading afgesloten, d.i. 87.5%. De meeste geschillen betroffen de kwaliteit van het verblijf.

Wat de **arbitrageprocedure** betreft, gingen als naar gewoonte de meeste geschillen in 2015 ook over de kwaliteit van het verblijf.

Concreet gaat het om bv. de beloofde infrastructuur die niet aanwezig was, werken in het hotel, ontbrekende animatie, ondermaats eten, vuile kamers, geluidshinder, het type kamer was niet correct, enz...

Het percentage van dit type geschil is wel ietwat gestegen: van om en bij 31% in 2014 naar 39%¹ in 2015.

¹ De percentages werden afgerond

Daarnaast behandelde de Geschillencommissie nog geschillen over uitstappen en rondreizen (13%), geschillen over vertragingen en wijzigingen van vervoer (13%), geschillen over annuleringen (11%), geschillen over verlies van bagage (7%), geschillen met meer dan 1 klachtelelement (5%), geschillen i.v.m. identiteitsbewijzen en visa (5 %) en andere geschillen (7%).

Van de 75 in 2015 beslechte geschillen werd in ongeveer 75% van de gevallen de eis geheel of gedeeltelijk ingewilligd.

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

Naar jaarlijkse gewoonte wens ik de zowel de Minister van Economie en Consumentenzaken als 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.

Daarnaast bedank ik tevens alle aangesloten beroepsverenigingen en de aangesloten consumentenvereniging alsook alle verzoeners, alle voorzitters van de arbitrale colleges, alle arbiters en de leden van het secretariaat voor hun inzet en toewijding.

Anne Moriau

3 juni 2016

DEEL I

ALGEMEEN

1. INLEIDING

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

Dat geschiedt via een verzoeningsprocedure of via arbitrage.

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

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

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

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

De reisbemiddelaars en reisorganisatoren die zich aangesloten hebben bij één van de vijf beroepsverenigingen (ABTO, BTO, FBAA, UPAV en VVR) verbinden er zich toe de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen nauwgezet in acht te nemen.

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

In dit jaarverslag worden de doelstellingen en de werkwijze van de vzw alsook haar samenstelling en financiële toestand beschreven. Het verslag bevat ook precieze cijfergegevens i.v.m. de geschillen die bij het Arbitraal College in de loop van 2015 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 Tour Operators), BTO (Belgian Travel Organisation) en 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.

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 reisbemiddelaars en/of reisorganisatoren 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 arbitrageprocedure in punt 1.2 van het tweede deel van dit jaarverslag en voor de verzoeningsprocedure in het derde deel.

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 7 juli 2015.

3.1. DE ALGEMENE VERGADERING

In de loop van het verslagjaar werd op 26 mei 2015 een algemene vergadering bijeengeroepen.

De algemene vergadering is het hoogste orgaan van de vzw en bestaat uit 2 colleges, namelijk 1) het college R, dat de reissector vertegenwoordigt en 2) het college V, dat de consumentenverenigingen vertegenwoordigt. In 2015 traden de volgende personen op :

college V

- Voor Test-Aankoop : Geert Coene, Danièle Bovy, William Decoster, France Kowalsky en Anne Moriau

college R

- Voor ABTO : Ilse Meyers, Geert Van de Velde en Pieter-Jan Pollentier
- Voor BTO : Philippe Tilkin, Bernard Tuyttens en Erik Van Hoornyck
- Voor FBAA: Emerald De Strycker, Geert Gaens en Yves Mannaerts
- Voor UPAV : Hedy Hafsia, Patrice Janssens en Jean-Michel Vlassembrouck
- Voor VVR : Bart De Baere, Walter Raspoet en Antoon Van Eeckhout

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Véronique Andrieux.

3.2. DE RAAD VAN BESTUUR

De raad van bestuur bestaat uit 17 leden : 4 bestuurders die de consumenten vertegenwoordigen, 12 bestuurders die de reissector vertegenwoordigen en 1 persoon die zetelt voor de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (zonder stemrecht).

De bestuurders worden verkozen uit de leden van de algemene vergadering. Hun mandaat geldt voor 4 jaar. Op 14 juni 2012 werden de laatste verkiezingen gehouden.

De raad van bestuur bestaat uit de volgende personen:

college V

- Voor Test-Aankoop : Danièle Bovy, William Decoster, France Kowalsky en Anne Moriau

college R

- Voor ABTO : Pieter-Jan Pollentier en Geert Van de Velde
- Voor BTO : Bernard Tuyttens en Erik Van Hoornyck
- Voor FBAA : Emerald De Strycker en Yves Mannaerts
- Voor UPAV : Sébastien Hamende (vervangen door Jean-Michel Vlassembrouck op 10 maart 2015) en Patrice Janssens (vervangen door Sébastien Hamende op 8 oktober 2015).
- Voor VVR : Bart De Baere en Walter Raspoet
- Bijkomende bestuurders : Karel De Meulemeester en Ilse Meyers

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Véronique Andrieux.

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

- het financieel beheer van de geschillencommissie;
- de aanpassing van de procedures aan het nieuwe boek XVI van het Wetboek van Economisch Recht;

In het verslagjaar werd de raad van bestuur 5 keer bijeengeroepen.

BIJEENKOMSTEN	2015	2014	2013
Raad van bestuur	5 keer (13/02/2015, 10/03/2015, 26/05/2015, 08/10/2015, 11/12/2015)	4 keer (27/02/2014, 06/05/2014, 23/09/2014, 19/12/2014)	5 keer (21/02/2013, 25/04/2013, 20/06/2013, 19/09/2013, 12/12/2013)
Algemene vergadering	1 keer (26/05/2015)	2 keer (06/05/2014 23/09/2014)	1 keer (25/04/2013)

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)
Ilse Meyers (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)
Kelly Van Liefferinge (medewerkster)

4. FINANCIËN

De financiering van de Geschillencommissie Reizen is vierledig en gebeurde in 2015 als volgt:

1. ledenbijdragen van de beroepsverenigingen en consumentenverenigingen die jaarlijks bepaald worden door de Raad van Bestuur.
2. bijdragen door de betrokken partijen
 - In verzoening :
Elk van de betrokken partijen (reiziger, reisbureau en/of touroperator) betaalt procedurekosten. Voor de reiziger beperkt zich dit tot een bedrag van 50 EUR. Voor de reisbemiddelaars en de reisorganisatoren bedraagt de deelname in de procedurekost 75 EUR, en moet dit bedrag met de BTW worden verhoogd.
Jammer genoeg is dit bedrag ontoereikend om de reële kosten van de procedure te dekken.
 - In arbitrage :
De eisers betalen een waarborg om hun dossier door het arbitraal college te laten behandelen (10 % van de geëiste som, met een minimum van 100 EUR). Dit bedrag wordt ten laste van de verliezende partij gelegd.
De verweerders van de reissector betalen een forfaitair bedrag per verloren geding. Deze som bedraagt 200 EUR voor de leden van de verschillende beroepsverenigingen (zie punt 1: pagina 6) en wordt verhoogd tot 300 EUR voor niet-leden. Deze betalen bovendien een administratiekost van 100 EUR 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 gebruik van fax, telefoon, kopieekosten, portkosten, ...). De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie detacheert 1 werknemer naar het secretariaat en kent bovendien jaarlijks een subsidie van 15.000 EUR toe.
 - De Federale overheidsdienst Justitie kende de Commissie eveneens een subsidie toe van maximum 24.000 EUR – het precieze bedrag hangt af van het resultaat van het jaar – voor de arbitrageprocedure en de verzoeningsprocedure.

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

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

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

DEEL II

VERZOENINGPROCEDURE

1. KENMERKEN

Naast de arbitrageprocedure biedt de Geschillencommissie Reizen vzw eveneens de mogelijkheid een reisgeschil aan de verzoeningsprocedure te onderwerpen.

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

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

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

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 VERNIEUWDE PROCEDURE

Sinds 1 januari 2015 worden de dossiers via een vernieuwde procedure behandeld, waarbij de termijnen aanzienlijk ingekort werden om deze bepaald in Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht te respecteren. Het gaat hier meer in het bijzonder om de verplichting een dossier binnen de 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag afgehandeld te hebben.

De nieuwe werkwijze betreft de kortere termijn die aan de reisorganisator en/of reisbemiddelaar gegeven wordt om de procedure al dan niet te aanvaarden en de administratieve afhandeling van de financiering ervan.

Hierdoor krijgt de verzoener die het dossier behandelt toch nog een redelijke termijn om met de partijen tot een akkoord te komen en dit uit te laten voeren.

3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2015

De Cel Verzoening ontving in totaal 523 brieven en/of mails, waaronder 16 via Belmed (ter vgl. 18 in 2014) en 34 via de Consumentenombudsdienst. 272 Brieven waren in het Nederlands opgesteld, 251 in het Frans. Dat is wat meer dan in 2014 (met 488 brieven).

Het aantal dossiers waarvoor effectief het opstarten van de verzoeningsprocedure gevraagd werd, viel lichtjes terug. Zo ontving het secretariaat 115 aanvragen tot verzoening, dit is een daling van 23% ten opzichte van 2014¹ :

- 80% van de dossiers werden door reizigers aangevraagd
- 20% van de dossiers werden door de reisorganisator aangevraagd

Op deze 115 dossiers - waarvan 62 in het Nederlands (53.91%) en 53 in het Frans (46.08%):

- Werd 37% geweigerd omdat de andere partij in het geschil niet wenste deel te nemen aan de verzoening.
- Kreeg 2% nog geen antwoord van de tegenpartij op 31 december 2015.
- Werd 23% stopgezet, omdat tegenpartij nooit antwoordde op de vraag een verzoeningsprocedure op te starten of omdat er reeds een minnelijke regeling werd bereikt.
- Werd 39% aanvaard - 46.67% hiervan waren Nederlandstalig en 53,33% waren Frans-talig. Daarenboven behandelden de verzoeners eveneens de dossiers die in 2014 ingeleid, maar nog niet afgehandeld werden.
Van deze dossiers werd

- 93 % afgewerkt per 31 december 2015.
 - 85% hebben tot een verzoeningsakkoord geleid
 - 15% zijn mislukt
- De overige dossiers konden nog niet behandeld worden in 2015² maar zullen wellicht behandeld worden in 2016.

Voor al deze bedroeg de gemiddelde duur van afhandeling van de procedure 57³ 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 Dossiers waarvoor het verzoeningsakkoord nog niet getekend werd, of waarvoor de betaling nog niet uitgevoerd werd, of die nog in behandeling bij de verzoeners zijn.

³ 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>2015</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Aantal ontvangen brieven	523	488	498
Aantal aangevraagde verzoeningsprocedure	115	150	116
Dossiers zonder antwoord op 31/12	2	16	8
Gestopte dossiers	26	23	15
Minnelijke schikking	4	6	15
Afgewezen dossiers	42	36	49
Dossiers in behandeling bij verzoeners	5	25	36
Dossiers met succes afgesloten	35	47	8
Dossiers zonder akkoord afgesloten	5	3	0
<u>Lopende dossiers van voorgaande jaren</u>	25	16	18

4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2015

75% van de geschillen had 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, ..."

In 12.5% van de gevallen handelde het geschil over een annuleringsprobleem. In alle dossiers die door een verzoener behandeld werden, was het de reisorganisator die de reis annuleerde.

De overige hadden betrekking tot vertraging van de vlucht (5%), excursies die niet aan de verwachtingen beantwoordden (5%), verlies of beschadiging van bagage (1.25%) of de contractafsluiting op zich (1.25%).

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.

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

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

- 1) Hij moet ter plaatse (indien mogelijk) klacht indienen en de klacht aangetekend bevestigen (bij de reisbemiddelaar of bij de reisorganisator) binnen 1 maand na terugkeer of, vanaf de voorziene vertrekdatum indien de reis niet is doorgegaan.
- 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.

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

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.

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 waarborg 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 1 of twee vertegenwoordigers van de reissector en evenveel vertegenwoordigers van de consumentensector. Het arbitraal college wordt voorgezeten door een onafhankelijke jurist.

In 2015 bestonden de arbitrale colleges uit de volgende personen:

De voorzitters:

De heer Jean Carlier

Meester Olivier Dugardyn

Meester Jean-Michel Fobe

Meester Inge Geers

De heer Jacques Godefroid

De heer Joseph Schils

De heer Gerrit van der Wiele

De arbiters die de consumentenverenigingen hebben vertegenwoordigd:

Benlachhab Ibtissame, Bovy Danièle, Coene Geert, Drykoningen Danielle, Fasseel Ann, Koelman Caroline, Kowalsky France, Moriau Anne, Nauwelaers Isabelle en Van Neck Koen.

De arbiters die de reissector hebben vertegenwoordigd:

De Baere Bart, De Meulemeester Karel, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Laperre Kim, Meyers Ilse, Margodt Ronny, Pollentier Pieter-Jan en Van Steen Jan.

In 2015 zetelde het arbitraal college 16 keer (14 keer in 2014) voor de beslechting van 75 geschillen (64 in 2014). Er werden gemiddeld 4,69 dossiers (4,6 dossiers in 2014) per zitting behandeld.

De cijfers die in dit verslag werden opgenomen weerspiegelen niet het aantal geschillen die daadwerkelijk in 2015 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 2015 door 305 personen geconsulteerd (tegen 199 in 2014), een forse stijging met 54%.

Op 31 december 2015 werden in 75 gevallen (ongeveer 24,59 %) (tegen 74 gevallen of 39,19 % in 2014) de procedure effectief ingeleid. Deze eisers stuurden het vragenformulier terug en betaalden het overeenkomstige klachtengeld.

Van de 75 dossiers zijn er reeds 56 dossiers behandeld in 2015.

In 12 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 2016 beslecht worden.

3.1.1. VRAGEN OM INLICHTINGEN

Van de 305 ontvangen brieven waren er 21 informatieaanvragen.

Het ging dan vaak om reizigers die inlichtingen willen inwinnen over de te volgen procedure en een informatiebrochure wensen te ontvangen.

De overige 284 brieven handelden over geschillen. Niet al deze brieven zullen leiden tot een procedure. 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.

3.1.2. ONONTVANKELIJKE DOSSIERS

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

3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN

De Geschillencommissie Reizen behandelde dit jaar tussen 10 en 15 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 2015

4.1. ALGEMEEN

In 2015 plaatste het secretariaat 87 dossiers op de rol. Van deze 87 dossiers, werden er 12 minnelijk geregeld.

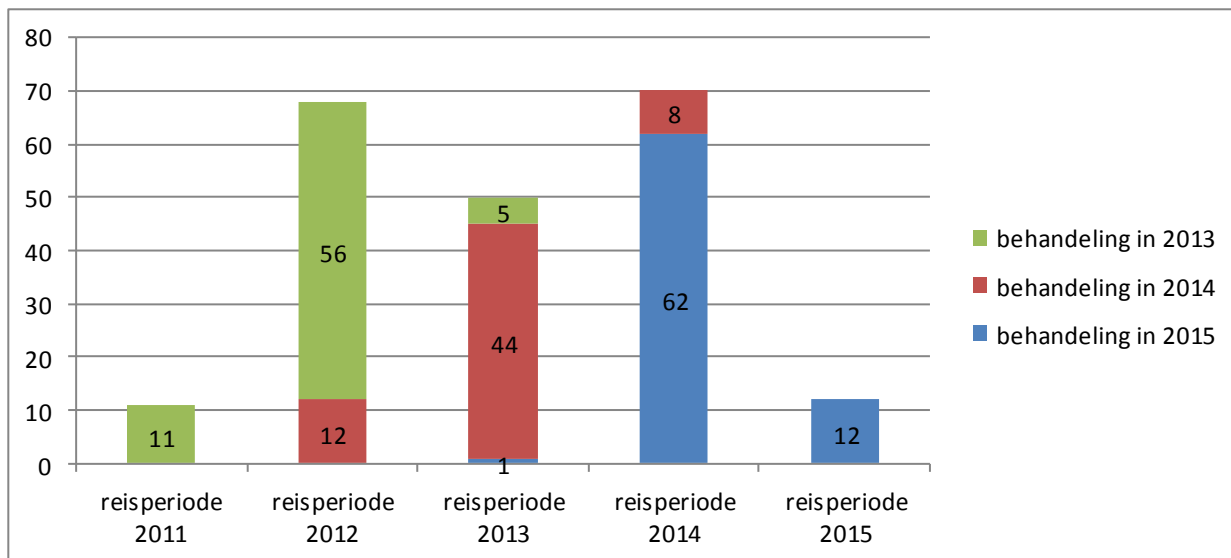
Het arbitraal college heeft 75 dossiers behandeld (tegen 64 in 2014) : 17 dossiers ingeleid in 2014 en 58 dossiers ingeleid in 2015. Het arbitraal college kwam hiervoor 16 maal samen. Er werden gemiddeld 4,69 dossiers per zitting behandeld.

Het arbitraal college zetelde 12 keer met 4 arbiters en 4 keer met 2 arbiters telkens voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

	2015	2014	2013
Totaal aantal dossiers in arbitrage	75 (17 dossiers ingeleid in 2014 en 58 dossiers in geleid in 2015)	64 (34 dossiers ingeleid in 2014 en 30 dossiers in geleid in 2013)	72 (37 dossiers ingeleid in 2013, 34 dossiers in geleid in 2012 en 1 dossier ingeleid in 2011)
- Nederlandstalige	19 (25%)	16 (25%)	25 (35%)
- Franstalige	56 (75%)	48 (75%)	47 (65%)
Totaal aantal zittingen	16	14	12
Gemiddeld aantal dossiers per zitting	4,69	4,6	6

Geschillen over een reis in een bepaald jaar worden zelden in datzelfde jaar behandeld door het arbitraal college.

Om u hiervan een overzicht te geven vindt u hieronder een beeld van de geschillen per jaar waarin de reis plaatsvond en waarin deze geschillen door het arbitraal college behandeld werden.



4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2015

De hieronder vermelde cijfers betreffen de 75 dossiers die door een arbitraal college behandeld werden in 2015.

	2015		2014	
Totaal behandelde geschillen	75		64	
AARD VAN DE GESCHILLEN				
Kwaliteit van het verblijf	29	38.67%	20	31.25%
Uitstappen / rondreizen	10	13.33%	12	18.75%
Vertraging / wijzigingen vervoer	10	13.33%	9	14.07%
Annulering	8	10.67%	7	10.94%
- door de organisator	2		4	
- door de reiziger	6		3	
Verlies van bagage	5	6.67%		
Identiteitsbewijs en visum	4	5.33%	4	6.25%
Meer dan 1 klachtelement (zie details hieronder)	4	5.33%	4	6.25%
Andere	5	6.67%	8	12.50%
- Prijs voor de reis	0		3	
- Contractsluiting	2		1	
- Overboekingen	0		1	
- Diversen	3		3	

Dossiers betreffende “Meer dan 1 klachtelement”:

<u>Soort van verschillende geschillen</u>	<u>Aantal</u>
Kwaliteit van het verblijf Contractafsluiting	2
Kwaliteit van het verblijf Vertraging / wijziging vervoer	1
Kwaliteit van het verblijf Diefstal	1
Totaal	4

4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF

In 2015 had het grootste deel van de geschillen, namelijk 38.67 % of 29 dossiers (20 dossiers of 31.25% in 2014) betrekking op de kwaliteit van het aangeboden verblijf en haar omgeving: het hotel, de bungalow of het appartement bleek in realiteit minder fraai dan in de brochure werd beschreven. Vaak terugkerende geschillen zijn: geen animatie, slecht eten, vuile kamer, werken in het hotel, niet het type kamer dat geboekt was, geluidshinder, vervuild strand, infrastructuur die niet overeen kwam met het aantal sterren, ..."

4.2.2. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN

In 2015 ontving de Geschillencommissie Reizen 10 geschillen, d.i. 13.33% (12 dossiers of 18.75% in 2014) 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, weinig gezag had, enz.

4.2.3. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER

In 2015 ontving de Geschillencommissie Reizen eveneens 10 geschillen, d.i. 13.33% (9 dossiers of 14.07% in 2014) die betrekking hadden op het vervoer. De dossiers gingen over vertragingen en/of wijzigingen van de uren van vertrek en/of terugkomst - wat dikwijls een verkorting van het verblijf en soms ook een verlies van bepaalde uitstappen, maaltijden, of andere diensten tot gevolg had -, klachten over annulering van een vlucht, het gebrek aan plaats voor invaliden of het gebrek aan bijstand.

4.2.4. ANNULERING

In 10.67% van de gevallen (tegen 10.94% in 2014) handelde het geschil over een annuleringsprobleem. In 2 dossiers (4 dossiers in 2014) was het de reisorganisator die de reis annuleerde; in 6 andere dossiers (3 dossiers in 2014) annuleerde de reiziger zelf om diverse redenen zoals ziekte of ongeval, de terreurdreiging, ...

4.2.5. VERLIES VAN BAGAGE

In 2015 ontving de Geschillencommissie Reizen 5 geschillen, d.i. 6.67% die betrekking hadden op verlies van bagage. In 2014 noteerden we hiervoor geen enkele klacht.

4.2.6. IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM

In 4 dossiers, d.w.z. 5.33% (eveneens 4 dossiers of 6.25% in 2014), 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 reisbemiddelaar of reisorganisator een gebrek aan informatie verweten.

4.2.7. MEER DAN 1 KLACHTLEMENT

In 5.33% van de gevallen of in 4 dossiers (4 dossiers of 6.25% in 2014) klaagden de reizigers over minstens twee facetten van de reis: kwaliteit van het verblijf, transport, logies, begeleiding, animatie, uitstappen, enz. De reizigers verweten in deze dossiers de reisorganisator een gebrek aan organisatie.

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

4.2.8. ANDERE

In 5 dossiers, of 6.67% (8 of 12.50% in 2014) kunnen in geen van de vorige rubrieken ondergebracht worden. Het gaat bijvoorbeeld over de prijs voor de reis, de contractsluiting, problemen met een huurwagen, fuel-toeslag, wisselkoersverschillen, ...

4.3. TAALVERDELING

19 (25 %) Van de in arbitrage behandelde dossiers waren Nederlandstalig en 56 (75 %) Franstalig. Deze verhouding bleef hetzelfde als in 2014.

4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS

In 2015 behandelde de Commissie 3 grensoverschrijdende dossiers. Een Nederlandse en 2 Franse reizigers kozen voor een reservatie via een Belgisch reisbemiddelaar, of toch voor een agentschap met hoofdzetel in België.

4.5. UITSPRAKEN

Het totaal van de toegekende schadevergoeding bedroeg 50.502,29 EUR in 2015.

Er werden 19 zaken afgewezen, of 25.33% van het totaal aantal dossiers in arbitrage (28.13%, of 18 zaken in 2014). In 3 dossiers was de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd (geen arbitraal compromis of geen contract). In de andere 16 dossiers (zie hieronder) heeft het arbitraal college beslist de eis niet toe te kennen, omdat de geschillen ongegrond verklaard werden. De procedurekosten (waarborg) bleven bijgevolg ten laste van de eiser. Hier kunnen we ook vaststellen dat de reisorganisatoren en reisbemiddelaars hun lessen trekken uit vroegere uitspraken van de Geschillencommissie Reizen. Zij stellen immers in veel gevallen reeds in de bemiddelingsfase een redelijke schadevergoeding voor (vóór de tussenkomst van de Geschillencommissie Reizen).

<u>Redenen voor ongegrondheid</u>	<u>2015</u>
De tegenpartij is niet aansprakelijk	10
De klacht werd niet afdoende bewezen	2
Andere ¹	4
Totaal	16

In de 56 dossiers die niet werden afgewezen, werd er in totaal 50.502,29 EUR schadevergoeding toegekend (47.797,36 EUR in 2014). Dit betekent een gemiddelde van 901,83 EUR per dossier (1.039,07 EUR in 2014).

In 18 van de 56 gevallen, of in 32.14% (39.13% in 2014) besloot het arbitraal college de kosten te verdelen tussen eiser en verweerder. In dergelijke zaken bleek dat eiser wel degelijk een reden had om klacht in te dienen, maar dat zijn eis schromelijk overdreven becijferd was. Hoe hoger de schade-eis, hoe hoger immers de procedurekosten (waarborg). Het arbitraal college is van mening dat de verweerder niet moet boeten voor de overdreven schade-eis van de eiser.

¹ In dit geval werd er beslist dat de reiziger geen schade heeft geleden

4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE

Sinds 1 januari 2015 worden de dossiers via een vernieuwde procedure behandeld, waarbij de termijnen aanzienlijk ingekort werden om deze bepaald in Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht te respecteren. Het gaat hier meer in het bijzonder om de verplichting een dossier binnen de 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag afgehandeld te hebben.

Voor de dossiers die in 2015 ingeleid en behandeld werden bedroeg de gemiddelde duur van de procedure 76 dagen.

	2015	2014	2013
Totaal aantal behandelde dossiers	75	64	72
Totaal aantal reizigers	179	174	212
Gemiddeld aantal reizigers per dossier	2.39	2.72	3
Aantal afgewezen dossiers	19 (25.33%)	18 (28.13%)	22 (30.56%)
Aantal dossiers waarin iets werd toegekend	56 (74.67%)	46 (71.87%)	50 (69.44%)
Gemiddeld toegekend per dossier die niet afgewezen werden	901,83 EUR	1.039,07 EUR	936.02 EUR
Gemiddeld toegekend per reiziger betreffende die dossiers	377.33 EUR	382,02 EUR	312.01 EUR
Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het officieel verzoek tot arbitrage en de zending van de arbitrale uitspraak ¹		229 dagen (7.64 maanden)	335 dagen (11.2 maanden)
- Voor de dossiers ingeleid in 2014	145 dagen (4.85 maanden)		
- Voor de dossiers ingeleid in 2015.	76 dagen (2.55 maanden)		

¹ Vanaf 1 januari 2015 worden de dossiers via een vernieuwde procedure behandeld, waarbij de termijnen aanzienlijk ingekort werden om deze bepaald in Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht te respecteren.