

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

JAARVERSLAG 2017

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 2017	15
- 4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2017	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 2017	23
○ 4.1. ALGEMEEN.....	23
○ 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2017	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. ANNULATIES	27
▪ 4.2.5. CONTRACTAFSLUITING.....	27
▪ 4.2.6. IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM	28
▪ 4.2.7. ANDERE	28
○ 4.3. TAALVERDELING	29
○ 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS.....	29
○ 4.5. UITSPRAKEN	29
○ 4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE	30
- 5. AANBEVELINGEN	31

WOORDJE VAN DE VOORZITTER

Reizigers en reisbemiddelaars of reisorganisatoren slagen er niet altijd in om onderlinge geschillen minnelijk te regelen.

De verzoeningsprocedure of de arbitrageprocedure van de Geschillencommissie Reizen biedt de reiziger dan de mogelijkheid om dit geschil op te lossen buiten de rechtbank om.

De Geschillencommissie Reizen is een Gekwalificeerde Entiteit tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, als dusdanig erkend en gecontroleerd door de overheid.

Eén van de voornaamste kenmerken van een Gekwalificeerde Entiteit is dat geschillen in 90 dagen afgehandeld moeten worden.

Dat bleek in 2017 overigens geen probleem met gemiddelde termijnen van respectievelijk 69 dagen voor de verzoeningsprocedure en 77 dagen voor de arbitrageprocedure.

Maar laat ons bij de publicatie van dit jaarverslag verder ingaan op de cijfers voor 2017.

Het aantal geschillen, of ze nu behandeld worden in de verzoeningsprocedure of in de arbitrageprocedure blijft laag in vergelijking met het aantal georganiseerde reizen.

De inspanningen van reisorganisatoren en reisbemiddelaars om alle mogelijke klachten zoveel mogelijk minnelijk te regelen zijn daar niet vreemd aan.

De trend dat de consument meer en meer zelf zijn reis organiseert via internet betekent dat hij niet de mogelijkheid zal hebben om een beroep te doen op de Geschillencommissie Reizen ingeval van een geschil met bv een luchtvaartmaatschappij of een hotelier.

Het aantal dossiers dat via de **verzoeningsprocedure** werd behandeld liep de laatste jaren flink terug en is in 2017 opnieuw wat gedaald: er werden slechts 20 nieuwe dossiers in verzoening aanvaard (in 2016 waren dat er nog 27).

Van de 18 dossiers die eind 2017 werden afgewerkt werden er wel 15 met een dading afgesloten, d.i. 83%, dus een zeer goed resultaat. De meeste geschillen hebben betrekking op de kwaliteit van het verblijf.

Wat de **arbitrageprocedure** betreft werden ook minder geschillen behandeld: 89 in 2017 tegenover 97 in 2016. Als naar gewoonte betroffen de meeste geschillen (34 %) in 2017 ook de kwaliteit van het verblijf maar het percentage is wel sterk gedaald (nog 42% in 2016).

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...

Daarnaast behandelde de Geschillencommissie nog geschillen over uitstappen en rondreizen (17%), geschillen over vertragingen en wijzigingen van vervoer (16%), geschillen over

annuleringen (13%), geschillen over problemen bij het afsluiten van het contract (8%), geschillen i.v.m. identiteitsbewijzen en paspoorten (7%) en nog wat andere geschillen (5%).

Van de 89 in 2017 beslechte geschillen werd in ongeveer 66 % van de gevallen de eis geheel of gedeeltelijk ingewilligd.

Per zaak werd gemiddeld een vergoeding van ongeveer € 970 toegekend.

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

In 2017 heeft de Geschillencommissie twee grote projecten tot een goed einde weten te brengen.

Eerst en vooral en werd de mogelijkheid gecreëerd om online een geschil in te leiden en werd onze procedure volledig gedigitaliseerd. Mijn speciale dank gaat uit naar ondervoorzitter Walter Raspoet en algemeen secretaris Jo Decaluwe die dit project hebben gedragen.

Een tweede belangrijke uitdaging was de aanpassing van de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie aan de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten die op 1 juli aanstaande in voege zal treden. Ik wens de leden van de werkgroep die hiertoe werd opgericht hartelijk te bedanken voor hun constructieve medewerking en in het bijzonder ondervoorzitter Ilse Meyers op wie ik steeds kon rekenen om moeilijke knopen door te hakken.

Tenslotte maak ik ook graag van de gelegenheid gebruik alle aangesloten beroepsverenigingen - ABTO, BTO, FBAA, UPAV en VVR - en de consumentenorganisatie - Test-Aankoop - alsook alle verzoeners, alle voorzitters van de arbitrale colleges, alle arbiters en de leden van het secretariaat te bedanken.

Zonder hun inzet en toewijding kan de Geschillencommissie haar activiteiten immers niet verderzetten.

Anne Moriau
31 mei 2018

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 alle inspanningen om klachten te vermijden, 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 2017 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. 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 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 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 29 mei 2017.

3.1. DE ALGEMENE VERGADERING

In de loop van het verslagjaar werd op 9 mei 2017 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 2017 traden de volgende personen op :

Voor de consumentenverenigingen

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

Voor de reissector

- Voor ABTO : Ilse Meyers, Pieter-Jan Pollentier en Geert Van de Velde
- Voor BTO : Philippe Tilkin, Bernard Tuyttens en Erik Van Hoornycck
- Voor FBAA: Emerald De Strycker, Geert Gaens en Veerle De Boeck
- Voor UPAV : Mickey Creyf, Mariane Derèse en Hedy Hafsia
- 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 (vervangen door Geneviève Tomson in december 2017).

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).

Het mandaat van de bestuurders geldt voor 4 jaar. Op 3 juni 2016 werden de laatste verkiezingen gehouden.

De raad van bestuur bestaat uit de volgende personen:

Voor de consumentenverenigingen

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

Voor de reissector

- Voor ABTO : Pieter-Jan Pollentier en Geert Van de Velde
- Voor BTO : Bernard Tuyttens en Erik Van Hoornyck
- Voor FBAA : Emerald De Strycker en Veerle De Boeck
- Voor UPAV : Mickey Creyf en Mariane Derèse
- Voor VVR : Bart De Baere en Walter Raspoet
- Bijkomende bestuurders : Koen Van den Bosch en Ilse Meyers

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Véronique Andrieux (vervangen door Geneviève Tomson in december 2017).

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;
- het opstellen van nieuwe algemene voorwaarden naar aanleiding van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.
- de digitalisering van de verzoenings- en arbitrageprocedures.

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

BIJEENKOMSTEN	2017	2016	2015
Raad van bestuur	4 keer (21/03/2017, 09/05/2017, 12/09/2017, 14/12/2017)	4 keer (01/03/2016, 03/06/2016, 20/09/2016, 15/12/2016)	5 keer (13/02/2015, 10/03/2015, 26/05/2015, 08/10/2015, 11/12/2015)
Algemene vergadering	1 keer (09/05/2017)	1 keer (03/06/2016)	1 keer (26/05/2015)

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)
Erna Verheyden (medewerkster)

4. FINANCIËN

De financiering van de Geschillencommissie Reizen is driedelig en gebeurde in 2017 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, reisbemiddelaar en/of reisorganisator) 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 procedurekost om hun dossier door het arbitraal college te laten behandelen : 50 EUR voor een eis tot 1.000 EUR, 75 EUR voor een eis van meer dan 1.000 EUR.
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 laatsten 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, ...). 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 EUR toe.
 - De Federale overheidsdienst Justitie kende de Commissie eveneens een subsidie toe van 24.000 EUR.

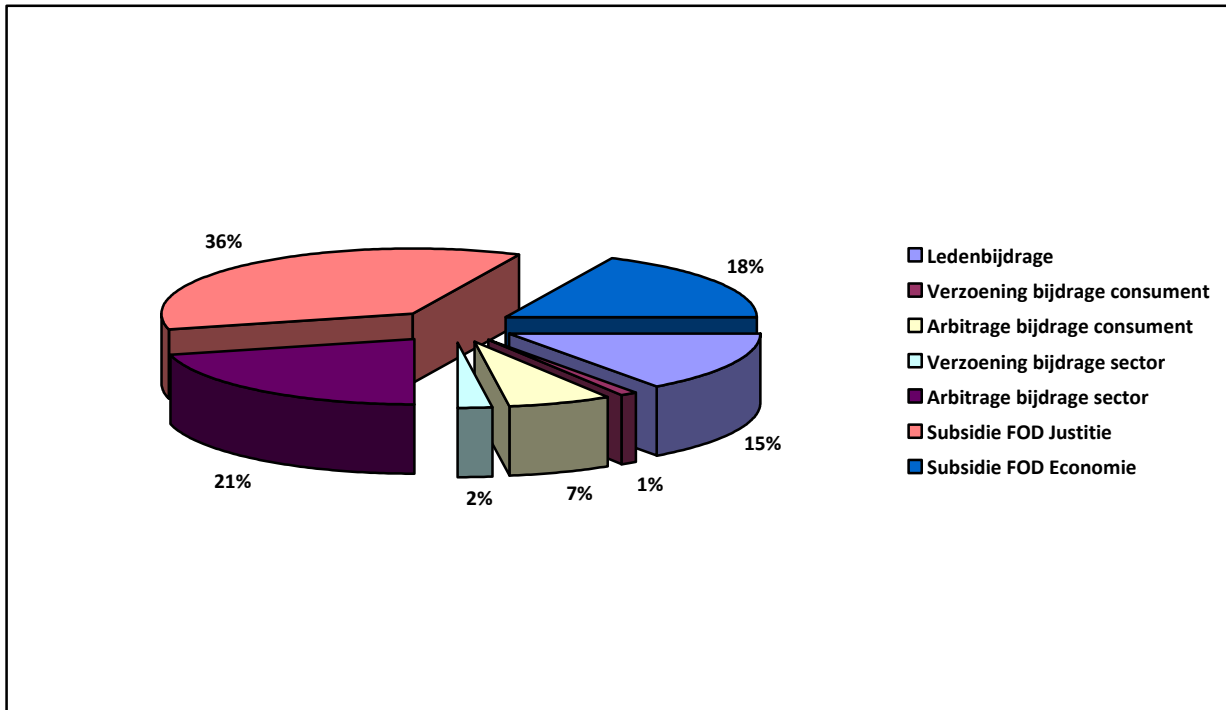
De bijdragen zijn essentieel voor de werking van de GR. De Commissie blijft pleiten voor een volgehouden financiële en/of andere steun van de Overheid.

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

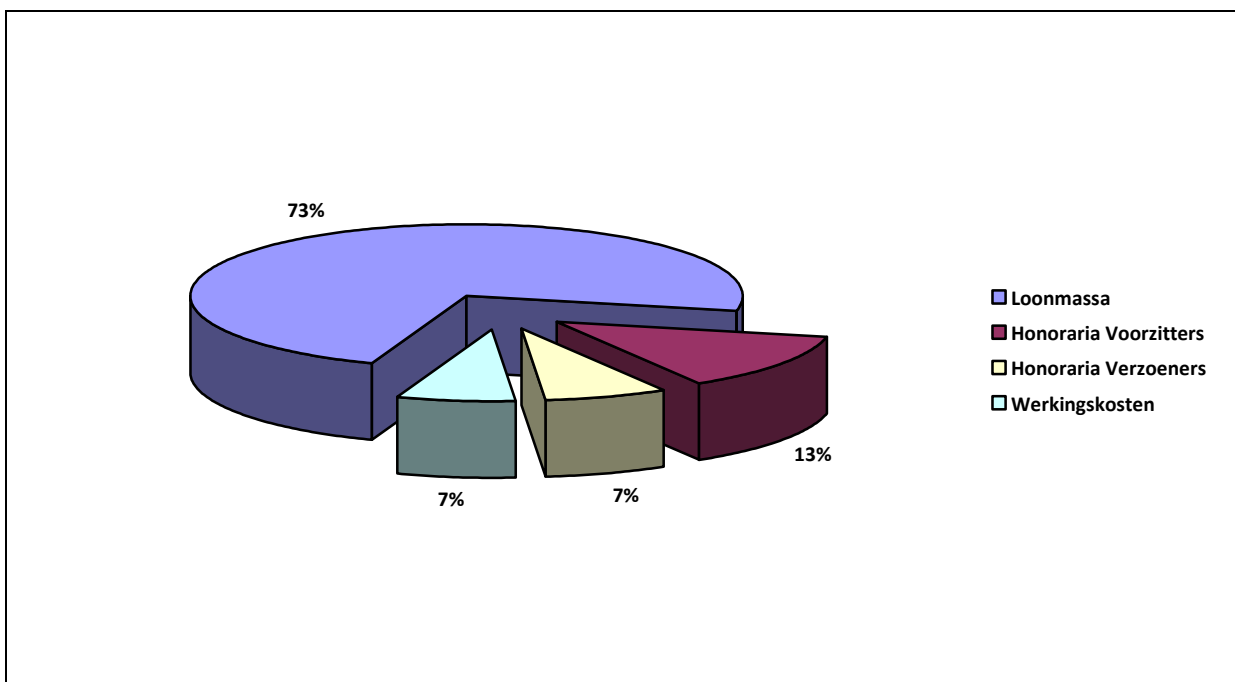
De Geschillencommissie Reizen legt elk jaar haar jaarrekening neer bij de griffie van de rechtbank van koophandel.

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

Herkomst van de middelen in 2017



Aanwending van de middelen in 2017



DEEL II

VERZOENINGPROCEDURE

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 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 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.

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

Sedert 1 januari 2015 werden 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 2017

De Cel Verzoening ontving in totaal 546 brieven en/of mails, waaronder 3 via Belmed (ter vgl. 15 in 2016) en 144 via de Consumentenombudsdienst (ter vgl. 113 in 2016). 290 Brieven waren in het Nederlands opgesteld, 256 in het Frans. Dat is wat meer dan in 2016 (met 530 brieven).

Het aantal dossiers waarvoor effectief het opstarten van de verzoeningsprocedure gevraagd werd, viel terug tot 71, dit is een daling van 15% ten opzichte van 2016¹. In tegenstelling tot voorgaande jaren werd geen enkel dossier door de reisorganisator of reisbemiddelaar aangevraagd.

Op deze 71 dossiers - waarvan 27 in het Nederlands (38%) en 44 in het Frans (62%):

- Werd 41% geweigerd omdat de andere partij in het geschil niet wenste deel te nemen aan de verzoening.
- Kreeg 4% nog geen antwoord van de tegenpartij op 31 december 2017.
- Werd 31% stopgezet, omdat tegenpartij nooit antwoordde op de vraag een verzoeningsprocedure op te starten of omdat er reeds een minnelijke regeling werd bereikt.
- Werd 24% aanvaard – 59% hiervan waren Nederlandstalig en 41% waren Franstalig. Daarenboven behandelden de verzoeners eveneens de dossiers die in 2016 ingeleid, maar nog niet afgehandeld werden.
Van deze dossiers werd
 - 82% afgewerkt per 31 december 2017.
 - 85% hebben tot een verzoeningsakkoord geleid
 - 15% is zonder akkoord afgesloten
 - De overige dossiers waren nog in behandeling bij de verzoeners en zullen in 2018 afgewerkt worden.

Voor al deze bedroeg de gemiddelde duur van afhandeling van de procedure 69² 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>2017</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Aantal ontvangen brieven	546	530	523
Aantal aangevraagde verzoeningsprocedures	71	83	115
Dossiers zonder antwoord op 31/12	3	2	2
Gestopte dossiers	22	19	26
Minnelijke schikking	0	2	4
Geweigerde dossiers	29	35	42
Dossiers in behandeling bij verzoeners	3	5	5
Dossiers met akkoord afgesloten	15	15	35
Dossiers zonder akkoord afgesloten	2	5	5
<u>Lopende dossiers van voorgaande jaren</u>	7	5	25

4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2017

82% 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 de overige gevallen handelde het geschil over verlies of beschadiging van bagage (6%), de annulering van de reis door de reisorganisator (6%) of de contractafsluiting op zich (6%).

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 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.

Indien 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 vertrekkdatum 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 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 2017 bestonden de arbitrale colleges uit de volgende personen:

De voorzitters:

Meester Jean-Michel Fobe

Meester Claire Nimal

De heer Gerrit van der Wiele

Meester Pieter Waegemans

De arbiters die de consumentenverenigingen hebben vertegenwoordigd:

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

De arbiters die de reissector hebben vertegenwoordigd:

De Boeck Veerle, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Laperre Kim, Léonard Véronique, Meyers Ilse, Pollentier Pieter-Jan, Rasschaert Veerle, Van Eeckhout Antoon en Van Steen Jan.

In 2017 zetelde het arbitraal college 16 keer (20 keer in 2016) voor de beslechting van 89 geschillen (97 in 2016). Er werden gemiddeld 5,56 dossiers (4,85 dossiers in 2016) per zitting behandeld.

De cijfers die in dit verslag werden opgenomen weerspiegelen niet het aantal geschillen die daadwerkelijk in 2017 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 2017 door 450 personen geconsulteerd (tegen 371 in 2016), een stijging met 21.30%.

Op 31 december 2017 werden in 97 gevallen (ongeveer 21.55 %) (tegen 74 gevallen of 19.95 % in 2016) de procedure effectief ingeleid. Deze eisers stuurden het vragenformulier terug en betaalden het overeenkomstige klachtengeld.

Van de 97 dossiers zijn er reeds 72 dossiers behandeld in 2017.

In 8 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 2018 beslecht worden.

3.1.1. VRAGEN OM INLICHTINGEN

Van de 450 ontvangen brieven waren er 12 informatieaanvragen.

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

De overige 438 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 2017

4.1. ALGEMEEN

In 2017 plaatste het secretariaat 97 dossiers op de rol. Van deze 97 dossiers, werden er 8 minnelijk geregeld.

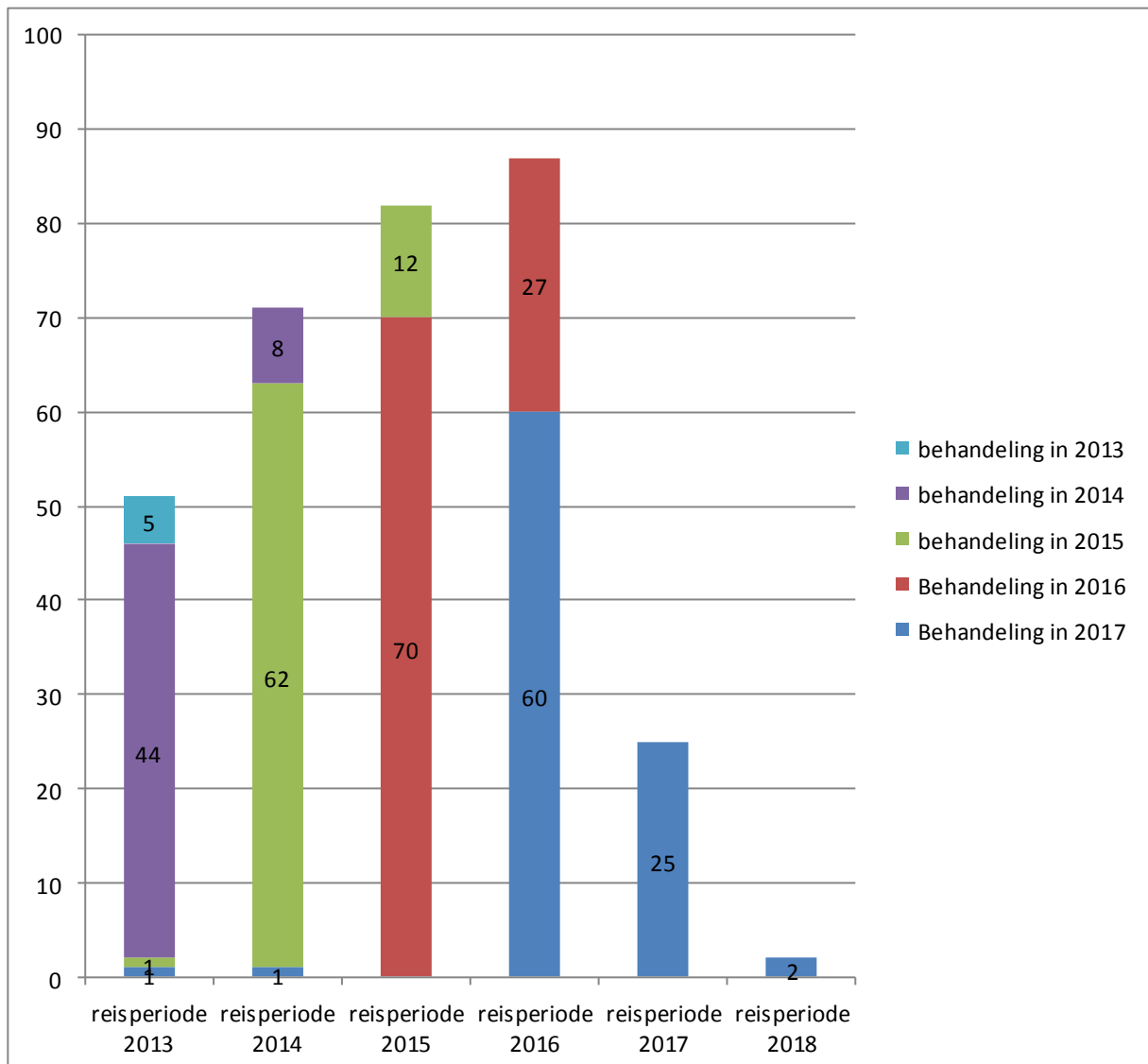
Het arbitraal college heeft 89 dossiers behandeld (tegen 97 in 2016) : 17 dossiers ingeleid in 2016 en 72 dossiers ingeleid in 2017. Het arbitraal college kwam hiervoor 16 maal samen. Er werden gemiddeld 5.56 dossiers per zitting behandeld.

Het arbitraal college zetelde 6 keer met 4 arbiters en 10 keer met 2 arbiters telkens voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

	2017	2016	2015
Totaal aantal dossiers in arbitrage	89 dossiers (72 dossiers ingeleid in 2017 en 17 dossiers ingeleid in 2016)	97 (63 dossiers ingeleid in 2016 en 34 dossiers ingeleid in 2015)	75 (58 dossiers ingeleid in 2015 en 17 dossiers ingeleid in 2014)
- Nederlandstalige - Franstalige	33 (37%) 56 (63%)	35 (36%) 62 (64%)	19 (25%) 56 (75%)
Totaal aantal zittingen	16	20	16
Gemiddeld aantal dossiers per zitting	5.56	4.85	4,69

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 2017

De hieronder vermelde cijfers betreffen de 89 dossiers die door een arbitraal college behandeld werden in 2017.

	2017		2016	
Totaal behandelde geschillen	89		97	
AARD VAN DE GESCHILLEN				
Kwaliteit van het verblijf	30	34%	40	42%
Uitstappen / rondreizen	15	17%	8	8%
Vertraging / wijzigingen vervoer	14	16%	6	6%
Annulering	12	13%	11	11%
- door de organisator			7	
- door de reiziger	12		4	
Contractafsluiting	7	8%	8	8%
Identiteitsbewijs en paspoort	6	7%	1	1%
Andere	5	5%	5	5%
- Motorpech	3			
- Overboeking	1			
- Weigering van een passagier aan boord	1			

4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF

In 2017 had het grootste deel van de geschillen, namelijk 34 % of 30 dossiers (40 dossiers of 42 % in 2016) 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. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN

In 2017 ontving de Geschillencommissie Reizen 15 geschillen, d.i. 17 % (8 dossiers of 8 % in 2016) 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 2017 ontving de Geschillencommissie Reizen 14 geschillen, d.i. 16 % (6 dossiers of 6 % in 2016) die betrekking hadden op het vervoer. De dossiers gingen over vertragingen en/of wijzigingen van de uren van vertrek en/of terugkomst wat tot een verkorting van het verblijf leidde, klachten over annulering van een vlucht, een tussenstop wanneer de reiziger verwacht dat bij een rechtstreekse vlucht geen tussenstops voorzien zijn, het gebrek aan plaats en/of bijstand voor anders-validen, of het missen van de vlucht.

4.2.4. ANNULERING

In 13 % van de gevallen (11 % in 2016) handelde het geschil over een annuleringsprobleem. In alle dossiers (12) was het de reiziger zelf die annuleerde om diverse redenen zoals ziekte of ongeval, de terreurdreiging, wijziging van het vluchtschema ...

4.2.5. CONTRACTAFSLUITING

In 7 dossiers (8 dossiers in 2016) of 8 % van de gevallen handelde het dossier over het contract tussen reiziger en reisbemiddelaar of reisorganisator. In enkele gevallen had de reiziger niet de intentie een reis te boeken, werd het verkeerde type hotel geboekt (adult-only hotel voor een familie of omgekeerd, honden niet toegelaten), werd het verkeerde type kamer geboekt (niet aangeboden in het hotel of niet beantwoordend aan de vraag van de reiziger), etc.

4.2.6. IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM

In 6 dossiers, d.w.z. 7% (1 dossier in 2016), 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 reis-bemiddelaar of reisorganisator een gebrek aan informatie verweten.

4.2.7. ANDERE

5 dossiers, of 5 % (5 of 5% in 2016) kunnen in geen van de vorige rubrieken ondergebracht worden. Het gaat bijvoorbeeld over het weigeren van een passagier aan boord van een vlucht, een overboeking, of motorpech, etc.

MEER DAN ÉÉN KLACHTENELEMENT

Heel dikwijls handelt een dossier echter over reeks kleinere geschillen zich op tot één groot ongenoegen leiden. Het is meestal een combinatie van vluchtvertragingen, kwaliteit van het verblijf, slecht eten, onvriendelijke hostess, gids die niet voldoet aan de verwachtingen, reisdocumenten die laattijdig bezorgd worden, etc.

4.3. TAALVERDELING

33 (37%) Van de in arbitrage behandelde dossiers waren Nederlandstalig en 56 (63%) Franstalig.

4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS

In 2017 behandelde de Commissie 4 grensoverschrijdende dossiers. Een Nederlandse en 3 Franse reizigers kozen voor een reservatie via een Belgisch reisbemiddelaar, of toch voor een agentschap met hoofdzetel in België.

4.5. UITSPRAKEN

In de 89 dossiers die door het arbitraal college behandeld werden, bedroeg de gemiddelde geëiste schadevergoeding 2.480,81 euro, met een minimum waarde van 290 euro en een maximum van 22.760,81 euro.

Van de 89 dossiers werden 30 zaken afgewezen, of 34% van het totaal aantal dossiers (28%, of 27 zaken in 2016). In 2 dossiers was de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd (geen arbitraal compromis of geen contract). In de andere 28 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 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>2017</u>
De tegenpartij is niet aansprakelijk	13
De klacht is verjaard	7
De klacht werd niet afdoende bewezen	4
Andere ¹	6
Totaal	30

In de 59 dossiers die niet werden afgewezen, werd er in totaal 57.144,57 EUR schadevergoeding toegekend (65.182,46 EUR in 2016). Dit betekent een gemiddelde van 968,55 EUR per dossier (931,18 EUR in 2016). De laagste toegewezen schadevergoeding bedroeg 60 EUR, de hoogste 5.636,90 EUR.

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

4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE

De gemiddelde duur van de procedure bedroeg 77.05 dagen.

	2017	2016	2015
Totaal aantal behandelde dossiers	89	97	75
Totaal aantal reizigers	245	273	179
Gemiddeld aantal reizigers per dossier	2.75	2.81	2.39
Waarde van de behandelde dossiers			
- Laagste waarde	290,00 EUR	207,11 EUR	130,00 EUR
- Gemiddelde waarde	2.480,81 EUR	2.284,47 EUR	1.636,31 EUR
- Hoogste waarde	22.760,81 EUR	13.000 EUR	10.000 EUR
Aantal afgewezen dossiers	30 (34%)	27 (28%)	19 (25%)
Aantal dossiers waarin iets werd toegekend	59 (66%)	70 (72%)	56 (75%)
Toegekende schadevergoeding per niet-afgevoerd dossier			
- Laagste waarde	60 EUR	100 EUR	85 EUR
- Gemiddelde waarde	968,55 EUR	931,18 EUR	901,83 EUR
- Hoogste waarde	5.636,90 EUR	5.000 EUR	10.000 EUR
Gemiddeld toegekend per reiziger betreffende deze dossiers	352,20 EUR	331.38 EUR	377.33 EUR
Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het officieel verzoek tot arbitrage en de zending van de arbitrale uitspraak	77.05 dagen (2.57 maanden)	76.56 dagen (2.55 maanden)	Voor de dossiers ingeleid in 2014 : 145 dagen (4.85 maanden) Voor de dossiers ingeleid in 2015 : 76 dagen (2.55 maanden) ¹

¹ 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.

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.

Er wordt vastgesteld dat in sommige gevallen de eisende partij de verkeerde partij dagvaardt. Dit kan het gevolg zijn van de profilering van de reisbemiddelaar of de reisorganisator waardoor verwarring optreedt.

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

Verder houden sommige reizigers hun reisbemiddelaar 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 beide bij de procedure te betrekken.

Verder zou in sommige gevallen een klacht bij de Geschillencommissie Reizen vermeden kunnen worden, indien de opvolging van de klacht bij de klantendienst van de reisbemiddelaar of reisorganisator 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.

Ook tijdens het verloop van de arbitrageprocedure stellen we 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 reisbemiddelaars en reisorganisatoren toch willen uitnodigen om hun interne klachtenprocedures aan te passen zodat deze beter aansluiten met de arbitrageprocedure van de Geschillencommissie Reizen.