

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

JAARVERSLAG 2018

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>	13
--	-----------

- 1. KENMERKEN	14
- 2. DE WERKWIJZE	15
- 3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2018	16
- 4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2018	17

<u>DEEL III : ARBITRAGE</u>.....	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 2018.....	23
○ 4.1. ALGEMEEN.....	23
○ 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2018.....	24
▪ 4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF.....	25
▪ 4.2.2. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER.....	25
▪ 4.2.3. ANNULERING.....	25
▪ 4.2.4. CONTRACTAFSLUITING.....	25
▪ 4.2.5. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN.....	25
▪ 4.2.6. IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM.....	26
▪ 4.2.7. ANDERE.....	26
▪ MEER DAN EEN KLACHTENELEMENT.....	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

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 2018 opnieuw geen probleem met gemiddelde termijnen van respectievelijk 73 dagen voor de verzoeningsprocedure en 74 dagen voor de arbitrageprocedure.

Maar laat ons bij de publicatie van dit jaarverslag verder ingaan op de cijfers voor 2018.

Het aantal geschillen, of ze nu behandeld worden in de verzoeningsprocedure of in de arbitrageprocedure blijft laag in vergelijking met het aantal georganiseerde reizen. Hiervoor zijn vele oorzaken, o.m. de inspanningen van reisprofessionals om alle mogelijke klachten zoveel mogelijk minnelijk te regelen en de trend dat de consument zelf zijn reis organiseert via internet – hetgeen dan wel betekent dat hij niet de mogelijkheid zal hebben om een beroep te doen op de Geschillencommissie Reizen ingeval van een geschil met bv luchtvaartmaatschappij of hotelier.

Het aantal dossiers dat via de **verzoeningsprocedure** werd behandeld liep de laatste jaren flink terug maar is in 2018 status quo gebleven: er werden 19 nieuwe dossiers in verzoening aanvaard (in 2017 waren dat er 20).

Van de dossiers die eind 2018 werden afgewerkt werd 82 % met een dading afgesloten, dus een zeer goed resultaat. De meeste geschillen hebben betrekking op de kwaliteit van het verblijf.

Wat de **arbitrageprocedure** betreft werden minder geschillen behandeld: 80 in 2018 tegenover 89 in 2017. Als naar gewoonte betroffen de meeste geschillen (35 %) in 2018 ook de kwaliteit van het verblijf (34 % in 2017).

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 vertragingen en wijzigingen van vervoer (16%), geschillen over annuleringen (11%), geschillen over problemen bij het afsluiten van het contract (5%), geschillen over uitstappen en rondreizen (4%) en geschillen i.v.m. identiteitsbewijzen en paspoorten (3%). Daarbij moeten ook nog de geschillen met méér dan 1 klachtelement (19 %) – dit zijn veelal de kwaliteit van het verblijf en daarnaast nog een andere klacht - en de restcategorie van andere geschillen (7%) gerekend worden.

Van de 80 in 2018 beslechte geschillen werd in ongeveer 69 % van de gevallen de eis geheel of gedeeltelijk ingewilligd.

Per zaak werd gemiddeld een vergoeding van ongeveer € 1.786 toegekend.

Op 1 juli 2018 werd de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van kracht. Zij is van toepassing op alle boekingen vanaf die datum.

De Geschillencommissie Reizen is mede door de korte termijnen van haar procedures de eerste instantie die de nieuwe wet moet interpreteren.

Het is dan ook van groot belang dat alle voorzitters van de arbitrale colleges en alle arbiters beschikken over een gedegen kennis van de nieuwe wetgeving.

De Geschillencommissie verzocht alle betrokkenen in de loop van 2018 de nodige bijscholingen te volgen en richtte ook zelf een studiedag in met eminente sprekers op 6 september.

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 in 2018.

De Geschillencommissie Reizen hoopt ook in de toekomst te kunnen blijven rekenen op die steun, die onontbeerlijk is voor haar voortbestaan en werking.

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

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

Anne Moriau

4 juni 2019

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 te gebruiken.

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 in de loop van 2018 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), 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 6 juni 2018.

3.1. DE ALGEMENE VERGADERING

In de loop van het verslagjaar werd op 31 mei 2018 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 2018 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 Hoornyc
- Voor FBAA: Emerald De Strycker, Geert Gaens en Veerle De Boeck
- Voor UPAV : Anne-Sophie Snyers, 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: Geneviève Tomson.

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 : Anne-Sophie Snyers 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 : Geneviève Tomson.

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 5 keer bijeengeroepen.

BIJEENKOMSTEN	2018	2017	2016
Raad van bestuur	5 keer (26/01/2018, 16/03/2018 31/05/2018 04/09/2018 13/12/2018)	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)
Algemene vergadering	1 keer (31/05/2018)	1 keer (09/05/2017)	1 keer (03/06/2016)

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 2018 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. Indien de reisbemiddelaar of reisorganisator niet aangesloten is bij één van de beroepsverenigingen (zie punt 1 : pagina 6) betaalt deze bovendien een administratiekost van 100 EUR 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 : 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 bedroeg tot 1 juli 2018 200 EUR voor de leden van de verschillende beroepsverenigingen (zie punt 1: pagina 6) en 300 EUR voor niet-leden. Vanaf 1 juli 2018 bedraagt de forfaitaire vergoeding 250 EUR voor leden en 350 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.

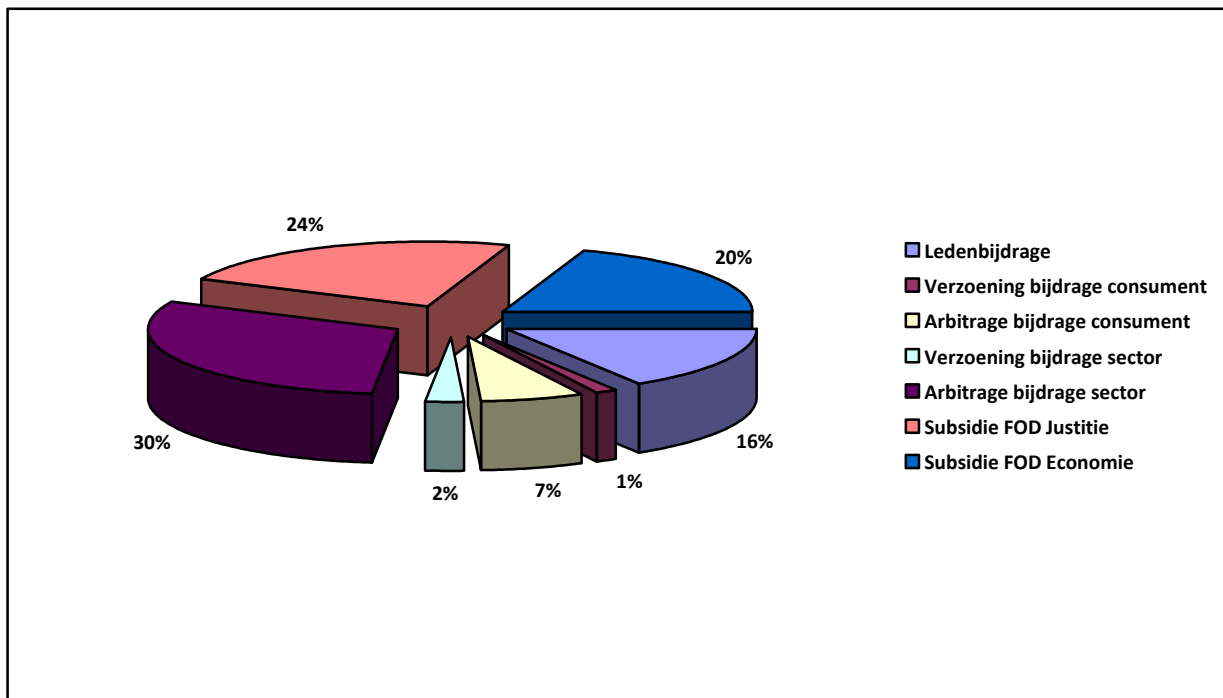
De bijdragen zijn essentieel voor de werking van de GR. De Commissie blijft pleiten voor een volgehouden financiële en/of andere steun van de Overheid.

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

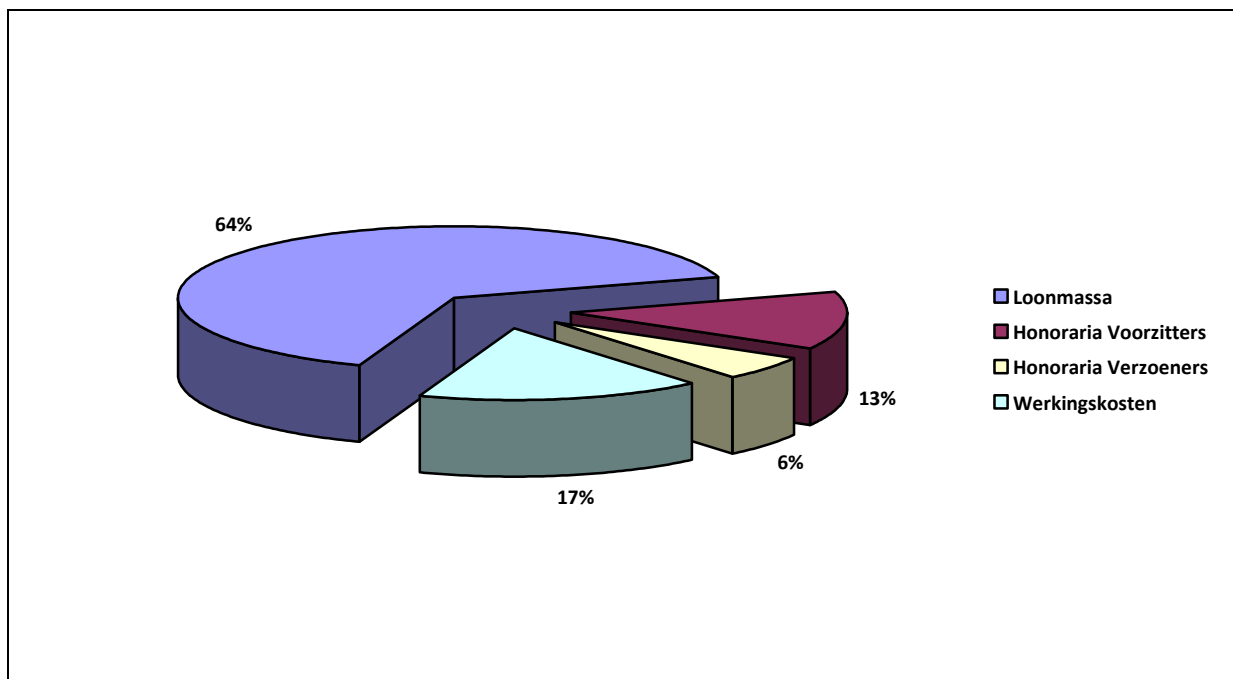
De Geschillencommissie Reizen legt elk jaar haar jaarrekening neer bij de griffie van de rechtbank van koophandel.

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

Herkomst van de middelen in 2018



Aanwending van de middelen in 2018



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 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. Dank zij de verplichting om een dossier binnen 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag af te handelen, is deze procedure bovendien ook snel.

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

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

2. DE WERKWIJZE

In de loop van 2017 werd hard gewerkt aan het actualiseren / moderniseren van de werking van het secretariaat. Naast het creëren van een online aangifte module voor de verzoenings- en arbitrageprocedure, werd de administratieve afhandeling van de dossiers door het secretariaat en de behandeling van de dossiers door het arbitraal college volledig gedigitaliseerd. Dit project werd tijdig gefinaliseerd en vanaf 1 januari 2018 werd het nieuwe platform dan ook in gebruik genomen.

Waar vroeger per klager twee dossiers werden geopend – één voor de verzoenings- en één voor de arbitrageprocedure – werd vanaf 1 januari 2018 maar één dossier per klager meer geopend. Dit dossier kreeg enkel een referentienummer en wanneer de klager zijn keuze voor de verzoeningsprocedure of arbitrage te kennen gaf, werd aan het referentienummer een prefix (V of A) toegevoegd. Dit verklaart waarom het totaal aantal geopende dossiers in 2018 beduidend lager ligt dan in de voorgaande jaren.

Wanneer de keuze van de klager voor het opstarten van een verzoenings- of arbitrageprocedure van bij de start duidelijk was, werd dit prefix onmiddellijk toegevoegd aan het dossiernummer.

Een aantal klagers diende zelf de aangifte online in. 27 dossiers werden elektronisch ingediend voor het opstarten van de verzoeningsprocedure.

In totaal werd het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen door 663 personen gecontacteerd, waaronder 1 maal via Belmed (ter vgl. 3 in 2017) en 153 maal via de Consumentenombudsdienst (ter vgl. 144 in 2017). 363 Brieven waren in het Nederlands opgesteld, 300 in het Frans.

Van de 663 dossiers die werden geopend, werden er 124 onmiddellijk terug afgesloten omdat de klacht niet ontvankelijk was. Het betrof klachten met betrekking tot diensten geleverd door organisatoren of bemiddelaars die de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen niet gebruiken, klachten over de prestaties van vervoersmaatschappijen, klachten omtrent de niet inbegrepen reisbijstands- of annulatieverzekering, etc.

Van de overige 539 dossiers bleven er 370 op 31 december 2018 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 optien en zich akkoord verklaren met het voorstel van de tegenpartij. In 80 gevallen startte de klager een verzoeningsprocedure op, in 89 gevallen startte een arbitrageprocedure (zie deel III-arbitrage).

3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2018

Het aantal dossiers waarvoor effectief het opstarten van de verzoeningsprocedure gevraagd werd steeg tot 80 (+13 % ten opzichte van 2017)¹. Geen enkel dossier werd door de reisorganisator of reisbemiddelaar aangevraagd.

Op deze 80 dossiers - waarvan 41 in het Nederlands (51.25%) en 39 in het Frans (48.75%) :

- werden 20 dossiers (25 %) 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 24 dossiers (30%) stopgezet, omdat tegenpartij nooit antwoordde op de vraag een verzoeningsprocedure op te starten (21 dossiers) of omdat er reeds een minnelijke regeling werd bereikt (3 dossiers). In 8 gevallen werd beslist om het dossier voor te leggen voor arbitrage.
- kreeg 21% (17 dossiers) nog geen antwoord van de tegenpartij op 31 december 2018.
- werd 24% (19 dossiers) aanvaard – 47% hiervan waren Nederlandstalig en 53% waren Franstalig. Daarenboven behandelden de verzoeners eveneens de dossiers die in 2017 ingeleid, maar nog niet afgehandeld werden.

Van deze dossiers werd

- 58% afgewerkt per 31 december 2018.
 - 82% hebben tot een verzoeningsakkoord geleid (9 dossiers)
 - 18% is zonder akkoord afgesloten (2 dossiers)
- De overige 8 dossiers waren nog in behandeling bij de verzoeners en zullen in 2019 afgewerkt worden.

Voor al deze bedroeg de gemiddelde duur van afhandeling van de procedure 73² 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>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Aantal ontvangen brieven	663	546	530
Aantal aangevraagde verzoeningsprocedures	80	71	83
Dossiers zonder antwoord op 31/12	17	3	2
Gestopte dossiers	21	22	19
Minnelijke schikking	3	0	2
Geweigerde dossiers	20	29	35
Dossiers in behandeling bij verzoeners	8	3	5
Dossiers met akkoord afgesloten	9	15	15
Dossiers zonder akkoord afgesloten	2	2	5
Lopende dossiers van voorgaande jaren	3	7	5

5. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2018

70 % 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 vertragingen (15%), de annulering van de reis door de reiziger (5%), de excursies ter plaatse (5%) of problemen met het identiteitsbewijs / visum (5%).

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 of reisbemiddelaar 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 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.

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 on-line een aanvraag tot het opstarten van een arbitrage procedure in te dienen. 18 klagers maakten van deze mogelijkheid gebruik.

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 2018 bestonden de arbitrale colleges uit de volgende personen:

De voorzitters:

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, Moriau Anne en Van Neck Koen.

De arbiters die de reissector hebben vertegenwoordigd:

Couvreur Lieselot, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Laperre Kim, Meyers Ilse, Raspoet Walter, Snyers Anne-Sophie, Van den Bosch Koen en Van Eeckhout Antoon.

In 2018 zetelde het arbitraal college 13 keer (16 keer in 2017) voor de beslechting van 80 geschillen (89 in 2017). Er werden gemiddeld 6,15 dossiers (5,56 dossiers in 2017) per zitting behandeld.

De cijfers die in dit verslag werden opgenomen weerspiegelen niet het aantal geschillen die daadwerkelijk in 2018 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 2018 door 663 personen geconsulteerd.

Op 31 december 2018 werden in 89 gevallen (een daling met 8% ten opzichte van 2017) de procedure effectief ingeleid. Deze eisers stuurden het vragenformulier terug en betaalden het overeenkomstige klachtengeld.

Van de 89 dossiers zijn er reeds 63 dossiers behandeld in 2018.

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 2019 beslecht worden.

3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN

De Geschillencommissie Reizen ontving tevens een tiental 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 2018

4.1. ALGEMEEN

In 2018 plaatste het secretariaat 89 dossiers op de rol. Van deze 89 dossiers, werden er in afwachting van behandeling door het arbitraal college 9 minnelijk geregeld.

Het arbitraal college heeft 80 dossiers behandeld (tegen 89 in 2017) : 17 dossiers ingeleid in 2017 en 63 dossiers ingeleid in 2018. Het arbitraal college kwam hiervoor 13 maal samen. Er werden gemiddeld 6,15 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.

	2018	2017	2016
Totaal aantal dossiers in arbitrage	80 dossiers (63 dossiers ingeleid in 2018 en 17 dossiers ingeleid in 2017)	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)
- Nederlandstalige	26 (32,5%)	33 (37%)	35 (36%)
- Franstalige	54 (67,5%)	56 (63%)	62 (64%)
Totaal aantal zittingen	13	16	20
Gemiddeld aantal dossiers per zitting	6,15	5.56	4.85

4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2018

De hieronder vermelde cijfers betreffen de 80 dossiers die door een arbitraal college behandeld werden in 2018.

	2018		2017	
Totaal behandelde geschillen	80		89	
AARD VAN DE GESCHILLEN				
Kwaliteit van het verblijf	28	35%	30	34%
Vertraging / wijzigingen vervoer	13	16%	14	16%
Annulering	9	11%	12	13%
- door de organisator	5			
- door de reiziger	4		12	
Contractafsluiting	4	5%	7	8%
Uitstappen / rondreizen	3	4%	15	17%
Identiteitsbewijs en paspoort	2	3%	6	7%
Meer dan 1 klachtelement (zie details hieronder)	15	19%	0	
Andere	6	7%	5	5%
- Diefstal van fietsen	2			
- Natuurrampen	2			
- Hondjes betalend in het hotel	1			
- Ongeluk in het hotel	1			

4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF

In 2018 had het grootste deel van de geschillen, namelijk 35 % of 28 dossiers (30 dossiers of 34 % in 2017) 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. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER

In 2018 ontving de Geschillencommissie Reizen 13 geschillen, d.i. 16 % (14 dossiers of 16 % in 2017) die betrekking hadden op het vervoer in het kader van een pakketreis of aangekocht via een reisprofessional. 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.

4.2.3. ANNULERING

In 11 % van de gevallen (13 % in 2017) handelde het geschil over een annuleringsprobleem. In 4 dossiers was het de reiziger zelf die annuleerde om diverse redenen zoals ziekte of ongeval, de terreurdreiging, wijziging van het vluchtschema, ... In 5 dossiers werd de reis door de organisator geannuleerd. Reden hiervoor was het niet tijdig betalen van het saldo, een fout in de boekingsmodule, of overboeking.

4.2.4. CONTRACTAFSLUITING

In 4 dossiers (7 dossiers in 2017) of 5 % van de gevallen handelde het dossier over het contract tussen reiziger en reisbemiddelaar of reisorganisator. In enkele gevallen waarbij een reis online geboekt werd had de reiziger niet de intentie een reis te boeken, in andere gevallen 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.

4.2.5. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN

In 2018 ontving de Geschillencommissie Reizen 3 geschillen, d.i. 4 % (15 dossiers of 17 % in 2017) 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.

4.2.6. IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM

In 2 dossiers, d.w.z. 3% (6 dossiers in 2017), 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. ANDERE

6 dossiers, of 7 % (5 of 5% in 2017) kunnen in geen van de vorige rubrieken ondergebracht worden. Het gaat bijvoorbeeld over diefstal van fietsen tijdens een fietsvakantie, ongemak ten gevolge van natuurrampen, ongemak ten gevolge van een ongeluk in het hotel, of een klacht betreffende het betalend verblijf van hondjes in het hotel.

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.

<u>Soort van verschillende geschillen</u>	<u>Aantal</u>
Kwaliteit van het verblijf / wijziging hotel / wijzingen vervoer en luchthaven	8
Kwaliteit van het verblijf / natuurrampen	4
Kwaliteit van het verblijf / verminderd aanbod door laagseizoen	3
Totaal	15

4.3. TAALVERDELING

26 (32,5%) Van de in arbitrage behandelde dossiers waren Nederlandstalig en 54 (67,5%) Franstalig.

4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS

In 2018 behandelde de Geschillencommissie Reizen geen enkel grensoverschrijdend dossier, dit in tegenstelling tot voorgaande jaren.

4.5. UITSPRAKEN

In de 80 dossiers die door het arbitraal college behandeld werden, bedroeg de gemiddelde geëiste schadevergoeding 3.057,73 euro, met een minimum waarde van 232 euro en een maximum van 31.833,16 euro.

Van de 80 dossiers werden 25 zaken afgewezen, of 31% van het totaal aantal dossiers (34%, of 30 zaken in 2017). In 5 dossiers was de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd (geen arbitraal compromis of geen contract). In de andere 20 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>2018</u>
De tegenpartij is niet aansprakelijk	7
De klacht werd niet afdoende bewezen	9
Andere ¹	4
Totaal	20

In de 55 dossiers die niet werden afgewezen, werd er in totaal 98.214,19 EUR schadevergoeding toegekend (57.144,57 EUR in 2017). Dit betekent een gemiddelde van 1.785,71 EUR per dossier (968,55 EUR in 2017). De laagste toegewezen schadevergoeding bedroeg 50 EUR, de hoogste 19.670,72 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 74 dagen.

	2018	2017	2016
Totaal aantal behandelde dossiers	80	89	97
Totaal aantal reizigers	268	245	273
Gemiddeld aantal reizigers per dossier	3.35	2.75	2.81
Waarde van de behandelde dossiers			
- Laagste waarde	232,00 EUR	290,00 EUR	207,11 EUR
- Gemiddelde waarde	3.057,73 EUR	2.480,81 EUR	2.284,47 EUR
- Hoogste waarde	31.833,16 EUR	22.760,81 EUR	13.000 EUR
Aantal afgewezen dossiers	25 (31%)	30 (34%)	27 (28%)
Aantal dossiers waarin iets werd toegekend	55 (69%)	59 (66%)	70 (72%)
Toegekende schadevergoeding per niet-afgewezen dossier			
- Laagste waarde	50 EUR	60 EUR	100 EUR
- Gemiddelde waarde	1.785,71 EUR	968,55 EUR	931,18 EUR
- Hoogste waarde	19.670,72 EUR	5.636,90 EUR	5.000 EUR
Gemiddeld toegekend per reiziger betreffende deze dossiers	366.48EUR	352,20 EUR	331.38 EUR
Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het officieel verzoek tot arbitrage en de zending van de arbitrale uitspraak	74 dagen (2.47 maanden)	77 dagen (2.57 maanden)	77 dagen (2.57 maanden)

5. AANBEVELINGEN

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

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 zowel de reisorganisator als de doorverkoper 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.

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