

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

JAARVERSLAG 2020

Geschillencommissie Reizen vzw

CITY ATRIUM

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

TEL: 02/277.62.15

FAX: 02/277.91.00

INHOUDSTAFEL

WOORDJE VAN DE VOORZITTER	3
<u>DEEL I : ALGEMEEN</u>	4
- 1. INLEIDING	5
- 2. DOEL	6
o 2.1. OPRICHTING	6
o 2.2. DOEL	6
- 3. BESTUUR.....	7
o 3.1. DE ALGEMENE VERGADERING	7
o 3.2. DE RAAD VAN BESTUUR	7
o 3.3. HET DAGELIJKS BESTUUR	9
o 3.4. HET SECRETARIAAT.....	9
- 4. FINANCIËN.....	10
<u>DEEL II : VERZOENINGSPROCEDURE</u>	12
- 1. KENMERKEN	13
- 2. DE WERKWIJZE	14
- 3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2020	15
- 4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2020	16
<u>DEEL III : ARBITRAGE</u>.....	17
- 1. WERKWIJZE.....	18
o 1.1. BEVOEGDHEID	18
o 1.2. WERKING/PROCEDURE	19
- 2. HET ARBITRAAL COLLEGE	20
- 3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE	21
o 3.1. DE AANVRAGEN.....	21
o 3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN	21

- 4. ARBITRAGE IN 2020	22
○ 4.1. ALGEMEEN.....	22
○ 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2020	23
▪ 4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF	24
▪ 4.2.2. COVID GERELATEERDE KLACHTEN	24
▪ 4.2.3. CONTRACTAFSLUITING	24
▪ 4.2.4. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER.....	24
▪ 4.2.5. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN	24
▪ 4.2.6. DIEFSTAL.....	25
▪ 4.2.7. ANDERE	25
▪ MEER DAN EEN KLACHTENELEMENT	25
○ 4.3. TAALVERDELING	26
○ 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS.....	26
○ 4.5. UITSPRAKEN	26
○ 4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE	27
- 5. AANBEVELINGEN	28

EEN WOORDJE VOORAF

2020 was voor velen onder ons een annus horribilis. Ook op de werking van de Geschillencommissie Reizen had de coronacrisis een grote impact.

De Geschillencommissie Reizen is een zogenaamde 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.

Sinds haar erkenning in 2016 was dat nooit een probleem maar dit jaar wel en met name voor de arbitrageprocedure. Jammer genoeg liep de vertraging op tot gemiddeld 149 dagen. Zittingen moesten in groten getale uitgesteld worden doordat ze niet meer konden doorgaan in aanwezigheid van arbiters en partijen. Alternatieven zoals een schriftelijke procedure of zelfs een videozitting werden vaak niet aanvaard door de partijen. Blijkbaar is er grote nood om het dossier in levenden lijve te komen uitleggen aan een arbitraal college.

Wat het aantal dossiers betreft is er, en dat zal niet verbazen, een significante stijging van het aantal dossiers in arbitrage (van 50 in 2019 naar 69 in 2020).

En ook dat is helemaal te verklaren door Covid-19.

Wel blijft dit het topje van de ijsberg gezien het grote aantal annuleringen en gewijzigde reisplannen. Dat wijst erop dat de reissector zelf heel wat problemen heeft kunnen opvangen en ook reizigers zich vaak redelijk hebben opgesteld.

Net zoals andere jaren betroffen de meeste dossiers de kwaliteit van het verblijf (25 dossiers of 36% van de geschillen) maar het valt vooral op dat corona-gerelateerde klachten op de tweede plaats komen (16 dossiers of 24%).

Naar jaarlijkse gewoonte wens ik zowel de Minister van Economie, de Staatssecretaris voor Consumentenbescherming als de Minister van Justitie te danken voor hun financiële en logistieke steun in 2020.

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

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

Ondanks de moeilijke omstandigheden konden we op hen rekenen om de impact van de coronacrisis zo klein mogelijk te houden.

Anne Moriau

Mei 2021

DEEL I

ALGEMEEN

1. INLEIDING

De Geschillencommissie Reizen is belast met de regeling van geschillen tussen reizigers enerzijds en professionelen anderzijds.

Dat geschiedt via een verzoeningsprocedure of via arbitrage.

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

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

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

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

De professionelen die zich aangesloten hebben bij één van de 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 2020 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 professionelen (doorverkopers en organisatoren) anderzijds. Geschillen ontstaan wanneer een klacht niet opgelost werd tussen de verschillende partijen.

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

3. BESTUUR

De Geschillencommissie Reizen is een vereniging zonder winstoogmerk. De eerste statuten werden op 10 december 1983 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. De laatste wijzigingen dateren van 30 november 2020.

3.1. DE ALGEMENE VERGADERING

In de loop van het verslagjaar werd op 16 juni 2020 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 2020 traden de volgende personen op :

Voor de consumentenverenigingen

- Voor Test-Aankoop : Danielle Drykoningen, Geert Coene, William Decoster, France Kowalsky en Anne Moriau

Voor de reissector

- Voor ABTO : Ilse Meyers, Pieter-Jan Pollentier en Miriam Di Girolamo
- Voor FBAA: Emerald De Strycker, Geert Gaens en Veerle De Boeck
- Voor UPAV : Anne-Sophie Snyers, Valérie Vannueten en Aurélien Declercq
- Voor VVR : Bart De Baere, Walter Raspoet en Koen van den Bosch

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 13 leden : 4 bestuurders die de consumenten vertegenwoordigen, 8 bestuurders die de reissector vertegenwoordigen en 1 persoon die zetelt voor de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (zonder stemrecht).

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

De raad van bestuur bestond in 2020 uit de volgende personen:

Voor de consumentenverenigingen

- Voor Test-Aankoop : Danielle Drykoningen, William Decoster, France Kowalsky en Anne Moriau

Voor de reissector

- Voor ABTO : Pieter-Jan Pollentier en Miriam Di Girolamo
- Voor FBAA : Emerald De Strycker en Veerle De Boeck
- Voor UPAV : Anne-Sophie Snyers en Valérie Vannueten
- 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.

Het belangrijkste onderwerp, waar de Raad van Bestuur zich over boog was
- het financieel beheer van de geschillencommissie;

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

BIJEENKOMSTEN	2020	2019	2018
Raad van bestuur	4 keer (11/02/2020 16/06/2020 19/10/2020 08/12/2020)	4 keer (14/03/2019 04/06/2019 05/09/2019 12/12/2019)	5 keer (26/01/2018, 16/03/2018 31/05/2018 04/09/2018 13/12/2018)
Algemene vergadering	1 keer (16/06/2020)	1 keer (04/06/2019)	1 keer (31/05/2018)

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)
Luc Lemarque (medewerker – gedetacheerd ambtenaar)

4. FINANCIËN

De financiering van de Geschillencommissie Reizen is driedelig en gebeurde in 2020 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, doorverkoper en/of organisator) betaalt procedurekosten. Voor de reiziger beperkt zich dit tot een bedrag van 50 EUR. Voor de professionelen bedraagt de deelname in de procedurekost 75 EUR, en moet dit bedrag met de BTW worden verhoogd. Indien de doorverkoper of organisator niet aangesloten is bij één van de beroepsverenigingen (zie punt 1 : pagina 6) betaalt deze bovendien een administratiekost van 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 per arbitraal geding 10% van de toegekende schadevergoeding verhoogd met een forfaitair bedrag per verloren geding. Deze som bedroeg tot 250 EUR voor leden en 350 EUR voor niet-leden. Deze laatsten betalen bovendien een administratiekost van 300 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, kopiekosten, portkosten, ...). Verder detacheert de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie 1 werknemer naar het secretariaat en kent ze een jaarlijkse subsidie van 15.000 EUR toe.
 - De Federale overheidsdienst Justitie kende de Commissie eveneens een subsidie toe van 24.000 EUR.

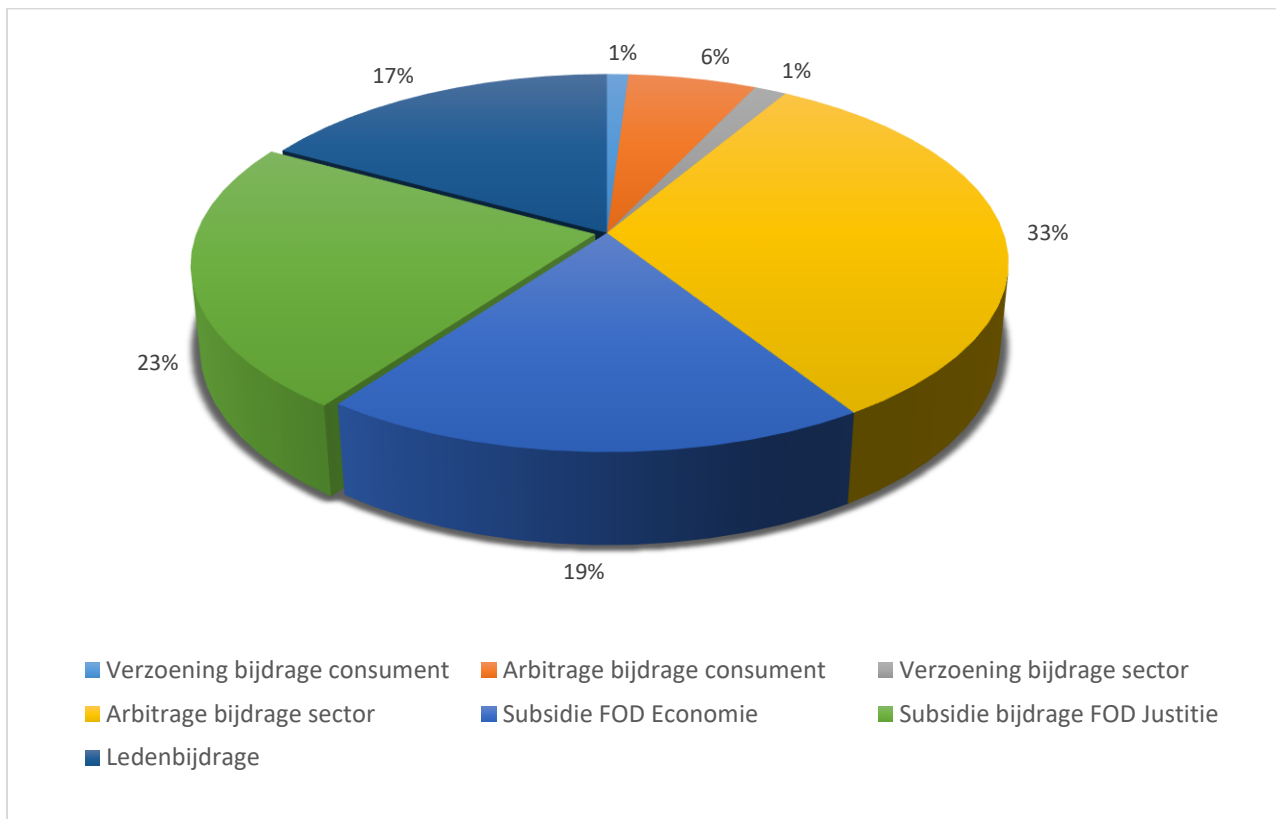
De bijdragen zijn essentieel voor de werking van de GR. De Commissie blijft pleiten voor een volgehouden financiële en/of andere steun van de Overheid.

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

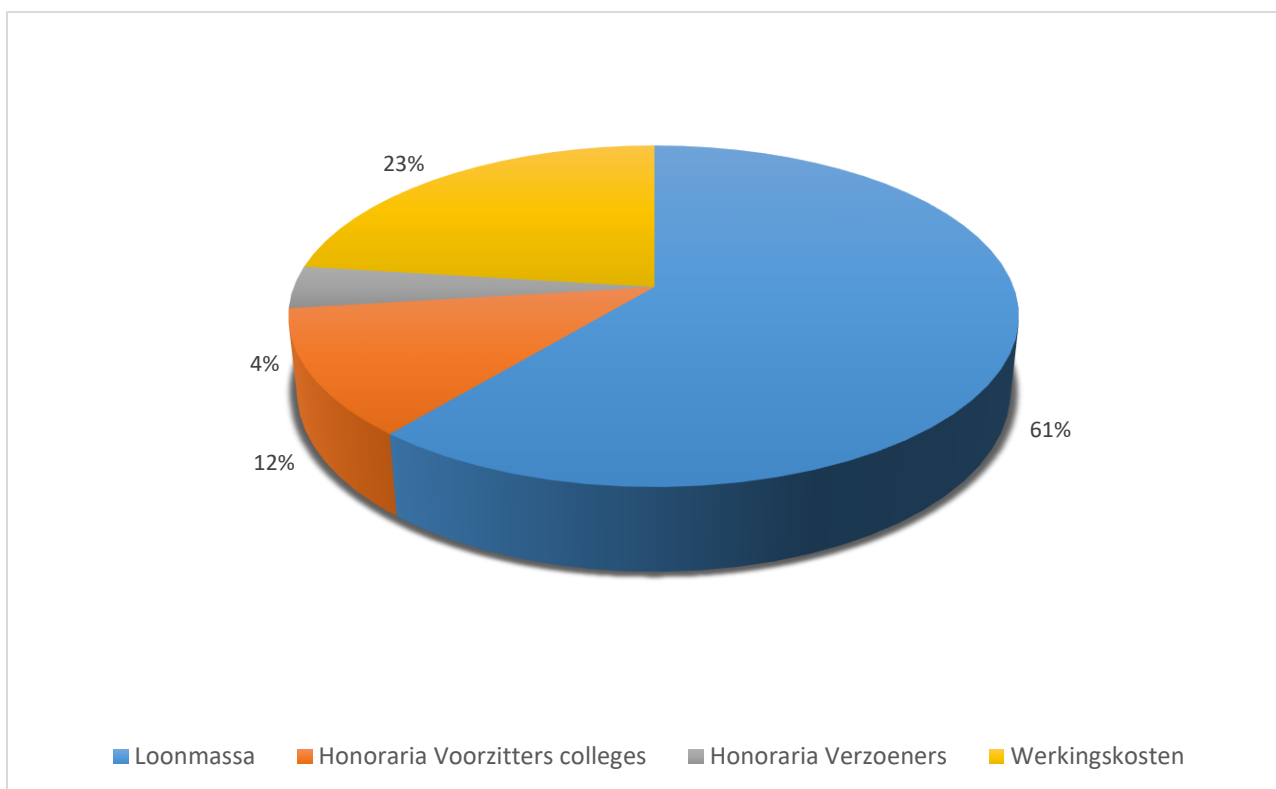
De Geschillencommissie Reizen legt elk jaar haar jaarrekening neer bij de griffie van de ondernemingsrechtbank.

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

Herkomst van de financiële middelen in 2020



Aanwending van de financiële middelen in 2020



DEEL II

VERZOENINGSPROCEDURE

1. KENMERKEN

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

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

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

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

Deze procedure strekt ertoe zo eenvoudig en soepel mogelijk te zijn ; daarom verloopt de communicatie tussen het secretariaat, de partijen en de verzoener zoveel mogelijk via telefoon, mail of gewone briefwisseling. Het spreekt voor zich dat alle communicatie vertrouwelijk blijft en alle partijen tot discretie gehouden zijn over wat tijdens de verzoening mondeling of schriftelijk gezegd wordt. Om de kansen tot verzoening te verhogen, verbinden alle partijen er zich toe om met de verzoener loyaal, met openheid van geest, soepel en positief samen te werken om een billijke oplossing te vinden. 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 deelafspraken kunnen hierin echter niet in de argumentatie worden opgenomen.

2. DE WERKWIJZE

In totaal werden door het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen 1.656 dossiers geopend na schriftelijke indiending van een klacht (573 in 2019). 26 Dossiers bereikten ons via Belmed (ter vgl. 5 in 2019) en 220 via de Consumentenombudsdienst (ter vgl. 153 in 2019). 1.146 Brieven waren in het Nederlands opgesteld (310 in 2019), 510 in het Frans (263 in 2019).

Daarnaast werd het secretariaat na aanvang van de COVID-19 crisis dagelijks door een 50-tal personen telefonisch gecontacteerd. In veel gevallen werd om informatie gevraagd met betrekking tot een geplande reis, een boeking bij een luchtvaartmaatschappij of van een vakantiewoning. Opvallend was ook de grote vraag van scholen naar meer informatie omtrent de annulatie van de klassieke schoolreis die tijdens de paasvakantie gepland was. Tijdens de zomervakantie kreeg het secretariaat veel vragen m.b.t. de kleurcodes op vakantiebestemming en de gevolgen voor hun specifieke reis. Er werd altijd maximaal getracht de reiziger te verwijzen naar de juiste diensten, hetzij FOD Buitenlandse Zaken, de Ombudsdienst voor de Verzekeringen, etc. Deze gesprekken resulteerden enkel in een dossier wanneer een schriftelijke vraag volgde op dit telefoongesprek.

Een aantal klagers diende zelf de aangifte online in. In 2020 werden 83 dossiers elektronisch ingediend voor het opstarten van de verzoeningsprocedure (tegen 49 in 2019).

Van de 1.656 dossiers die werden geopend, werd net als in 2019 zo'n 30 % (516 dossiers) onmiddellijk terug afgesloten omdat de klacht niet ontvankelijk was (168 in 2019). Het betrof klachten met betrekking tot diensten geleverd door professionelen die de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen niet gebruiken, klachten over vervoersmaatschappijen, klachten omtrent de niet inbegrepen reisbijstands- of annulatieverzekering, etc.

Van de overige 1.140 dossiers bleven er 986 op 31 december 2020 (263 in 2019) zonder gevolg. De meest voorkomende redenen van stopzetting van de procedure zijn dat de eisers inmiddels een minnelijke regeling met de tegenpartij hebben getroffen, dat een aantal eisers geen procedure wenst in te spannen omwille van de kosten die daaraan verbonden zijn of dat ze tegen de procedure opzien en zich akkoord verklaren met het voorstel van de tegenpartij. In 69 gevallen startte de klager een verzoeningsprocedure op, in 85 gevallen startte hij een arbitrageprocedure (zie deel III-arbitrage).

3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2020

Het aantal dossiers waarvoor effectief het opstarten van de verzoeningsprocedure gevraagd werd steeg naar 69 (+38 % ten opzichte van 2019 - 50 dossiers in 2019)¹. Geen enkel dossier werd door de reisprofessionals aangevraagd.

Op deze 69 dossiers - waarvan 46 in het Nederlands en 23 in het Frans :

- werden 26 dossiers (37.50 %) geweigerd omdat de andere partij in het geschil niet wenste deel te nemen aan de verzoening. In 12 dossiers beslisten de klagers het geschil voor te leggen aan het arbitraal college.
- werden 28 dossiers (40.50 %) stopgezet omdat tegenpartij nooit antwoordde op de vraag een verzoeningsprocedure op te starten (19 dossiers) of omdat er reeds een minnelijke regeling werd bereikt (9 dossiers). 4 Klagers beslisten het geschil voor te leggen aan het arbitraal college.
- werd 22 % (15 dossiers) aanvaard – 67 % hiervan waren Nederlandstalig en 33 % waren Franstalig. Daarenboven behandelden de verzoeners eveneens de dossiers die in 2019 ingeleid, maar nog niet afgehandeld werden.

Van deze dossiers werd

- 86.50 % (13 dossiers) afgewerkt per 31 december 2020. In alle deze dossiers werd een akkoord bereikt.
- De overige 2 dossiers waren nog in behandeling bij de verzoeners en zullen in 2021 afgewerkt worden.

Voor al deze bedroeg de gemiddelde duur van afhandeling van de procedure 46² 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>2020</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Aantal ontvangen brieven	1.656	573	663
Aantal aangevraagde verzoeningsprocedures	69	50	80
Dossiers zonder antwoord op 31/12	0	0	17
Gestopte dossiers	28	17	21
Minnelijke schikking	9	6	3
Geweigerde dossiers	26	16	20
Dossiers in behandeling bij verzoekers	2	3	8
Dossiers met akkoord afgesloten	13	12	9
Dossiers zonder akkoord afgesloten	0	2	2
Lopende dossiers van voorgaande jaren	2	8	3

4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2020

46 % van de geschillen (6 dossiers) 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 de annulering van de reis door de organisator ten gevolge van corona en de uitgifte van een tegoedbon (4 dossiers), de contractafsluiting (2 dossiers) of problemen tijdens een rondreis (1 dossier).

DEEL III

ARBITRAGE

1. WERKWIJZE

1.1. BEVOEGDHEID

Men kan slechts een beroep doen op de Geschillencommissie Reizen, indien het reiscontract dit uitdrukkelijk voorziet, of indien er na het ontstaan van het geschil een arbitraal compromis wordt ondertekend waarin de bevoegdheid aan de Geschillencommissie Reizen wordt gegeven.

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

Indien de organisator of doorverkoper de algemene reisvoorwaarden van de vzw Geschillencommissie Reizen toepast, is deze in principe bevoegd om het geschil te beslechten.

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

- 1) Hij moet ter plaatse (indien mogelijk) klacht indienen en de klacht aangetekend bevestigen (bij de doorverkoper of bij de organisator) binnen 1 maand na terugkeer of, vanaf de voorziene vertrekdatum indien de reis niet is doorgegaan.
- 2) Bij thuiskomst moet de vakantieganger trachten om met de betrokken partij(en) tot een minnelijke schikking te komen. Indien dit niet mogelijk is binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil), of voor het verstrijken van deze termijn indien uit het dossier duidelijk blijkt dat er geen minnelijke schikking mogelijk is, kan hij een beroep doen op de Geschillencommissie Reizen.
- 3) Voor de geëiste bedragen vanaf 1.250 euro heeft de doorverkoper en/of organisator het recht via een aangetekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure te weigeren. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van het schrijven waarin hij voor het eerst op de hoogte wordt gebracht dat een dossier werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen. De eventuele weigering van de arbitrageprocedure dient tevens gemeld te worden aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen. In dat geval kan het geschil dus door één van de partijen voor de gewone rechtbank worden gebracht.

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

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

1.2. WERKING/PROCEDURE

De werking van de vzw Geschillencommissie Reizen en haar arbitraal college staat beschreven in het geschillenreglement. Het geschillenreglement biedt een juridische bescherming aan alle partijen en is bovendien eenvoudig en gebruiksvriendelijk. De bijhorende informatiebrochure legt het geschillenreglement aan de hand van voorbeelden verder uit.

Wanneer een partij de Geschillencommissie Reizen wenst in te schakelen, volstaat het dat zij een brief of mail stuurt waarin zij aangeeft waarover het geschil gaat en wanneer het ontstaan is. Het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen stuurt haar daarna een informatiebrochure, een geschillenreglement en een vragenformulier.

Sinds 1 januari 2018 kan de reiziger er ook voor opteren om online een aanvraag tot het opstarten van een arbitrage procedure in te dienen. 30 klagers maakten van deze mogelijkheid gebruik (7 in 2019).

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 2020 bestonden de arbitrale colleges uit de volgende personen:

De voorzitters:

Meester Olivier Dugardyn
Meester Inge Geers
Meester Pascal Nelissen Grade
De heer Gerrit Van der Wiele
Meester Pieter Waegemans

De arbiters die de consumentenverenigingen hebben vertegenwoordigd:

Bovy Danièle, Coene Geert, Drykoningen Danielle, Koelman Caroline, Kowalsky France, Moriau Anne en Nauwelaers Isabelle.

De arbiters die de reissector hebben vertegenwoordigd:

Hamende Sébastien, Laperre Kim, Meyers Ilse en Raspoet Walter.

In 2020 zetelde het arbitraal college 11 keer (11 keer in 2019) voor de beslechting van 69 geschillen (50 in 2019). Er werden gemiddeld 6,27 dossiers (3,85 dossiers in 2019) per zitting behandeld.

De cijfers die in dit verslag werden opgenomen weerspiegelen niet het aantal geschillen die daadwerkelijk in 2020 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 2020 door 1.656 personen geconsulteerd.

Op 31 december 2020 werden in 85 gevallen (een stijging met 44 % ten opzichte van 2019) de procedure effectief ingeleid. Deze eisers stuurden het vragenformulier terug en betaalden het overeenkomstige klachtengeld.

Van de 85 dossiers zijn er reeds 69 dossiers behandeld in 2020. In 6 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 2021 beslecht worden.

3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN

De Geschillencommissie Reizen ontving sinds het uitbreken van de Covid-19 crisis een vijftigtal telefonische oproepen per dag waar dit voorheen een tiental per dag was

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 2020

4.1. ALGEMEEN

In 2020 plaatste het secretariaat 75 dossiers op de rol. Van deze 75 dossiers, werden er in afwachting van behandeling door het arbitraal college 6 minnelijk geregeld.

Het arbitraal college heeft 69 dossiers behandeld (tegen 50 in 2019) : 8 dossiers ingeleid in 2019 en 61 dossiers ingeleid in 2020. Het arbitraal college kwam hiervoor 11 maal samen. Er werden gemiddeld 6.27 dossiers per zitting behandeld.

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

	2020	2019	2018
Totaal aantal dossiers in arbitrage	69 dossiers (61 dossiers ingeleid in 2020 en 8 dossiers ingeleid in 2019)	50 dossiers (47 dossiers ingeleid in 2019 en 3 dossiers ingeleid in 2018)	80 dossiers (63 dossiers ingeleid in 2018 en 17 dossiers ingeleid in 2017)
- Nederlandstalige	37 (53%)	29 (58%)	26 (32,5%)
- Franstalige	32 (47%)	21 (42%)	54 (67,5%)
Totaal aantal zittingen	11	11	13
Gemiddeld aantal dossiers per zitting	6.27	3,85	6,15

4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2020

De hieronder vermelde cijfers betreffen de 69 dossiers die door een arbitraal college behandeld werden in 2020.

	2020		2019	
Totaal behandelde geschillen	69		50	
AARD VAN DE GESCHILLEN				
Kwaliteit van het verblijf	25	36%	19	38%
COVID-19 gerelateerde klachten	16	23.75%		
- uitgifte van coronategoedbon conform Ministerieel Besluit	8			
- uitgifte tegoedbon buiten Ministerieel Besluit	3			
- wijziging van programma rondreis	3			
- vervroegde terugkeer	2			
Contractafsluiting	5	7.25%	5	10%
Vertraging / wijzigingen vervoer	5	7.25%	4	8%
Uitstappen / rondreizen	5	7.25%	4	8%
Diefstal	5	7.25%	1	2%
Meer dan 1 klachtelement (zie details hieronder)	3	4%	4	8%
Andere	5	7.25%	13	26%
- Faillissement	2		0	
- Annulering door de reiziger voor een andere reden als corona	2		5	
- Identiteitskaart / paspoort	1		2	
- andere			6	

4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF

In 2020 had het grootste deel van de geschillen, namelijk 36% of 25 dossiers (19 dossiers of 38% in 2019) 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, ... Tevens werd een klacht behandeld van een grote groep pelgrims die tijdens de hadj geconfronteerd werd met de nodige problemen in de hotels waar ze verbleven.

4.2.2. COVID-19 GERELATEERDE KLACHTEN

23.75% van de klachten, of 16 dossiers, waren COVID-19 gerelateerd. Het grootste aantal betrof reizigers wiens reis geannuleerd werd en die een tegoedbon hadden gekregen, hetzij een zogenaamde "coronategoedbon" of een gewone tegoedbon. In 8 dossiers vroegen deze klagers de onmiddellijke uitbetaling van de tegoedbon. In 3 dossiers kregen klagers een tegoedbon op het ogenblik dat dit niet meer toegestaan was door het Ministerieel Besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen (Belgisch Staatsblad 20 maart 2020 – C2020/40676). Verder behandelde het arbitraal college ook 3 dossiers m.b.t. het verkrijgen van een compensatie voor een rondreis die niet conform het programma werd uitgevoerd, en 2 dossiers m.b.t. de terugbetaling van niet-genoten reisdiensten wegens vervroegde terugkeer vanwege de lock-down.

4.2.3 CONTRACTAFSLUITING.

In 5 dossiers (5 dossiers in 2019) of 7.25% van de gevallen handelde het dossier over het contract tussen reiziger en doorverkoper of organisator. In enkele gevallen waarbij een reis online geboekt werd had de reiziger niet de intentie een reis te boeken, in andere gevallen werd het hotel voor een foute periode geboekt, werd het verkeerde type kamer geboekt (niet aangeboden in het hotel of niet beantwoordend aan de vraag van de reiziger), etc.

4.2.4. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER

In 2020 ontving de Geschillencommissie Reizen 5 geschillen, d.i. 7.25 % (4 dossiers of 8% in 2019) 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.

4.2.5. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN

In 2020 ontving de Geschillencommissie Reizen 5 geschillen, d.i. 7.25% (4 dossiers of 8% in 2019) 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. DIEFSTAL

In 5 dossiers (1 dossier in 2019) of 7.25% van de gevallen werden de reizigers geconfronteerd met diefstal van bagage uit de bus / aanhangwagen waarin deze vervoerd werd.

4.2.7. ANDERE

5 dossiers, of 7.25% (13 of 26 % in 2019) kunnen in geen van de vorige rubrieken ondergebracht worden. In 2 dossiers handelde het geschil over een annuleringsprobleem (5 dossiers in 2019). In beide dossiers was het de reiziger zelf die annuleerde om diverse redenen zoals ziekte of ongeval, wijziging van het vluchtschema, etc. In 2 dossiers werden de reizigers geconfronteerd met het faillissement van het reiskantoor waarbij ze de reis boekten. In 1 dossiers (2 dossiers in 2019), hadden de reizigers een probleem i.v.m. identiteitsdocumenten. Ofwel beschikten ze niet over een geldige identiteitskaart om te kunnen reizen (in geval van buitenlandse reizigers), ofwel was de geldigheidsduur van hun identiteitskaart niet lang genoeg, ofwel beschikten ze niet over de nodige documenten om naar hun bestemming te kunnen gaan. Bijgevolg werd de doorverkoper of organisator een gebrek aan informatie verweten.

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 / transport	2
Vertraging vlucht / gemiste transfer / rondreis	1
Totaal	3

4.3. TAALVERDELING

37 (53 %) Van de in arbitrage behandelde dossiers waren Nederlandstalig en 32 (47 %) Franstalig.

4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS

In 2020 behandelde de Geschillencommissie Reizen 1 grensoverschrijdende dossier. Een Nederlandse reiziger koos voor een reservatie via een Belgische professional, of toch voor een agentschap met hoofdzetel in België.

4.5. UITSPRAKEN

In de 69 dossiers die door het arbitraal college behandeld werden, bedroeg de gemiddelde geëiste schadevergoeding 934.50 euro, met een minimum waarde van 107,00 euro en een maximum van 4.022,00 euro.

Van de 69 dossiers werden 22 zaken afgewezen, of 32 % van het totaal aantal dossiers (48 %, of 24 zaken in 2019). In 2 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 professionelen hun lessen trekken uit vroegere uitspraken van de Geschillencommissie Reizen. Zij stellen immers in veel gevallen reeds in de bemiddelingsfase een redelijke schadevergoeding voor (vóór de tussenkomst van de Geschillencommissie Reizen).

<u>Redenen voor ongegrondheid</u>	<u>2020</u>
De klacht werd niet afdoende bewezen	16
De klacht was verjaard	2
De tegenpartij is niet aansprakelijk	2
Totaal	20

In de 47 dossiers die niet werden afgewezen, werd er in totaal 43.921,68 EUR schadevergoeding toegekend (16.594,39 EUR in 2019). Dit betekent een gemiddelde van 934.50 EUR per dossier (638,28 EUR in 2019). De laagste toegewezen schadevergoeding bedroeg 107,00 EUR, de hoogste 4.022,00 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 149 dagen.

Het organiseren van de zittingen van de arbitrale colleges heeft enorm geleden onder de coronacrisis. Door de lock-down werden alle zittingen tussen 1 maart en 15 juni 2020 geannuleerd. Deze vertraging werd tijdens de zomervakantie weggewerkt. Toen in oktober opnieuw strengere maatregelen ingevoerd werden, moesten ook de arbitrale colleges die in tussen oktober en december gepland stonden geannuleerd worden.

Reeds tijdens de eerste lock-down werd geëxperimenteerd met alternatieve procedures. In eerste instantie werd een schriftelijke procedure voorgesteld. Deze kan echter enkel gevoerd worden als alle betrokken partijen hiervoor expliciet hun akkoord geven, en hier wringt het schoentje. Vooral aan klagerszijde is men gehecht aan de mogelijkheid om alles persoonlijk uit te kunnen leggen. Daarom werd overgegaan tot het organiseren van een video-zitting. Jammer genoeg stellen we ook hier vast dat een groot aantal klagers de voorkeur geven op wachten op een fysieke samenkomst van het arbitraal college.

	2020	2019	2018
Totaal aantal behandelde dossiers	69	50	80
Totaal aantal reizigers	166	126	268
Gemiddeld aantal reizigers per dossier	2.41	2.52	3.35
Waarde van de behandelde dossiers			
- Laagste waarde	600,00 EUR	474,00 EUR	232,00 EUR
- Gemiddelde waarde	1.998,20 EUR	1.955,52 EUR	3.057,73 EUR
- Hoogste waarde	9.350,50 EUR	6.410,00 EUR	31.833,16 EUR
Aantal afgewezen dossiers	22 (32%)	24 (48%)	25 (31%)
Aantal dossiers waarin iets werd toegekend	47 (68%)	26 (52%)	55 (69%)
Toegekende schadevergoeding per niet-afgewezen dossier			
- Laagste waarde	107,00 EUR	100,00 EUR	50,00 EUR
- Gemiddelde waarde	934.50 EUR	638,25 EUR	1.785,71 EUR
- Hoogste waarde	4.022,00 EUR	2.670,00 EUR	19.670,72 EUR
Gemiddeld toegekend per reiziger betreffende deze dossiers	402.95 EUR	638,25 EUR	366.48EUR
Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het officieel verzoek tot arbitrage en de zending van de arbitrale uitspraak	149 dagen (5.9 maanden)	78 dagen (2.6 maanden)	74 dagen (2.5 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 professioneel waardoor verwarring optreedt.

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

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

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

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 reisprofessionals efficiënter of sneller zou gebeuren. Het komt voor dat de klagende partij zich tot de Geschillencommissie Reizen wendt omdat hij de perceptie heeft dat zijn klacht niet ernstig wordt genomen of omdat hij te lang op een antwoord moet wachten.

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 reisprofessionals toch willen uitnodigen om hun interne klachtenprocedures aan te passen zodat deze beter aansluiten met de arbitrageprocedure van de Geschillencommissie Reizen.

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

In het kader van de COVID-19 crisis werden door de Bijzondere Raadgevende Commissie Verbruik een aantal aanbevelingen voor consumenten en reissector geformuleerd (advies CRB 2021-0805 Corona en de reiziger : nood aan een betere informatieverstrekking).