

# GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

# JAARVERSLAG 2014

**Geschillencommissie Reizen vzw**

CITY ATRIUM

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

TEL: 02/277.62.15

FAX: 02/277.91.00

# **INHOUDSTAFEL**

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER.....	3
<b><u>DEEL I : ALGEMEEN</u></b> .....	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
<b><u>DEEL II : ARBITRAGE</u></b> .....	12
- 1. WERKWIJZE.....	13
o 1.1. BEVOEGDHEID .....	13
o 1.2. WERKING/PROCEDURE .....	13
- 2. HET ARBITRAAL COLLEGE .....	15
- 3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE.....	16
o 3.1. DE AANVRAGEN .....	16
▪ 3.1.1. VRAGEN OM INLICHTINGEN .....	16
▪ 3.1.2. ONONTVANKELIJKE DOSSIERS .....	16
o 3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN.....	16
- 4. ARBITRAGE IN 2014.....	17
o 4.1. ALGEMEEN .....	17
o 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2014 .....	19
▪ 4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF .....	21
▪ 4.2.2. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN .....	21
▪ 4.2.3. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER .....	21
▪ 4.2.4. ANNULERING.....	21

▪ 4.2.5. IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM .....	21
▪ 4.2.6. MEER DAN 1 KLACHTENELEMENT .....	22
▪ 4.2.7. ANDERE.....	22
○ 4.3. TAALVERDELING .....	23
○ 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS .....	23
○ 4.5. UITSPRAKEN .....	23

**DEEL III : VERZOENINGSPROCEDURE**..... 25

- 1. OPRICHTING.....	26
- 2. DOEL .....	26
- 3. BEVOEGDHEID .....	26
- 4. KENMERKEN .....	27
- 5. PROCEDURE .....	28
○ 5.1 1 <sup>STE</sup> CONTACT .....	28
○ 5.2 HET VERZOENINGSAKKOORD .....	28
○ 5.3 BETALING VAN DE KOSTEN .....	29
○ 5.4 DE VERZOENER.....	29
○ 5.5 DE ONDERHANDELING .....	29
○ 5.6 HET EINDAKKOORD.....	30
- 6. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2014.....	31

## VOORWOORD VAN DE VOORZITTER

In 2014 heeft de Geschillencommissie Reizen haar procedurereglement en haar website aangepast om te voldoen aan de nieuwe regels betreffende buitengerechtelijke geschillenbeslechting van boek XVI van het wetboek van Economisch recht.

Sinds 1 januari 2015 past zij de nieuwe regels toe waarvan de meest opvallende wellicht is dat geschillen voortaan in 90 dagen dienen afgehandeld te worden.

De Geschillencommissie heeft intussen haar aanvraag ingediend om erkend te worden als Gewkwalificeerde Entiteit tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting en ze hoopt uiteraard op een positief antwoord vanwege de FOD Economie die hiermee belast is.

In ieder geval zal de Geschillencommissie geschillen tussen reizigers enerzijds en reisbemiddelaars en reisorganisatoren anderzijds trachten op te lossen, hetzij via de verzoeningsprocedure, hetzij via de arbitrageprocedure.

Maar laat ons eerst, bij de publicatie van dit jaarverslag, terugkeren naar het jaar 2014, het laatste jaar waarin nog de oude procedure van kracht was.

Het aantal geschillen, of ze nu behandeld worden in de verzoeningsprocedure of in de arbitrageprocedure blijft laag.

Net zoals vorige jaren zijn de voornaamste oorzaken daarvan de economische crisis en de trend dat de consument zelf zijn reis organiseert – 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. Maar ook de inspanningen van reisorganisatoren en reisbemiddelaars om alle mogelijke klachten zoveel mogelijk minnelijk te regelen zijn daar niet vreemd aan.

Alvorens over te gaan tot de concrete cijfers voor 2014 wens ik nog op te merken dat geschillen over een reis in een bepaald jaar niet altijd nog in datzelfde jaar ingediend worden bij de Geschillencommissie en zelden in datzelfde jaar behandeld worden door de verzoeners of de arbitrale colleges.

De *verzoeningsprocedure* wordt alsmaar belangrijker en het aantal aanvaarde dossiers in verzoening (75) lag in 2014 voor het eerst hoger dan het aantal arbitradedossiers (64).

Van de 50 dossiers die eind 2014 werden afgewerkt werden er 47 met een dading afgesloten, d.i. 94%.

Wat de *arbitrageprocedure* betreft, gingen als naar gewoonte de meeste geschillen in 2014 over de kwaliteit van het verblijf.

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

Het percentage van dit type geschil is wel ietwat gedaald: van om en bij 37% in 2013 naar 31%<sup>1</sup> in 2014.

Daarnaast behandelde de Geschillencommissie nog geschillen over uitstappen en rondreizen (19%), geschillen over vertragingen en wijzigingen van vervoer (14%), geschillen over annuleringen (11%), geschillen met meer dan 1 klachtelement (6%), geschillen i.v.m. identiteitsbewijzen en visa (6 %) en andere geschillen (12%)

Van de 64 in 2014 beslechte geschillen werd in ongeveer 72% van de gevallen de eis geheel of gedeeltelijk ingewilligd.

Per zaak werd gemiddeld een vergoeding van ongeveer € 1040 toegekend.

Dit vrij hoog percentage van afgewezen dossiers is in 2014 voornamelijk te verklaren doordat het arbitraal college de tegenpartij gewoon niet aansprakelijk achtte.

Naar jaarlijkse gewoonte wens ik de zowel de Minister van Economie en Consumentenzaken als de Minister van Justitie te danken voor hun financiële en logistieke steun.

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

Anne Moriau  
26 mei 2015

---

<sup>1</sup> De percentages werden afgerond

# ALGEMEEN

# 1. INLEIDING

De Geschillencommissie Reizen is belast met de regeling van geschillen tussen reizigers enerzijds en reisbemiddelaars en/of reisorganisatoren anderzijds.  
Dat geschiedt via een verzoeningsprocedure of via arbitrage.

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

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

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

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

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

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

In dit jaarverslag worden de doelstellingen en de werkwijze van de vzw alsook haar samenstelling en financiële toestand beschreven. Het verslag bevat ook precieze cijfergegevens i.v.m. de geschillen die bij het Arbitraal College in de loop van 2014 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 Commissie officieel erkend en wordt ze gesteund door de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. Sedert 1999 wordt de Commissie eveneens gesubsidieerd door de Federale Overheidsdienst Justitie.

### 2.2. DOEL

De leden van de vzw Geschillencommissie Reizen streven naar kwaliteitsverbetering binnen de reissector en naar een eenvoudige en efficiënte manier om geschillen te beslechten.

Het hoofddoel van de vzw Geschillencommissie Reizen is het behandelen van geschillen tussen consumenten enerzijds en reisbemiddelaars en/of reisorganisatoren anderzijds. Geschillen ontstaan wanneer een klacht niet opgelost werd tussen de verschillende partijen.

De volledige beschrijving van de werking (de procedure) van de vzw Geschillencommissie Reizen vindt men voor de arbitrageprocedure in punt 1.2 van het tweede deel van dit jaarverslag (pagina 13) en voor de verzoeningsprocedure in het derde deel (pagina 25 e.v.)



## 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 september 2015.

### 3.1. DE ALGEMENE VERGADERING

In de loop van het verslagjaar werd op 6 mei 2014 en op 23 september 2014 een algemene vergadering bijeengeroepen.

De algemene vergadering is het hoogste orgaan van de vzw en bestaat uit 2 colleges, namelijk 1) het college R, dat de reissector vertegenwoordigt en 2) het college V, dat de consumentenverenigingen vertegenwoordigt. In 2014 traden de volgende personen op :

#### college V

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

#### college R

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

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Francis Deryckere (vervangen door Véronique Andrieux op 1 november 2014)

### 3.2. DE RAAD VAN BESTUUR

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

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

De raad van bestuur bestaat uit de volgende personen:

college V

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

college R

- Voor ABTO : Pieter-Jan Pollentier en Geert Van de Velde
- Voor BTO : Bernard Tuyttens en Erik Van Hoornycx
- Voor FBAA : Emerald De Strycker en Yves Mannaerts
- Voor UPAV : Sébastien Hamende en Patrice Janssens
- Voor VVR : Bart De Baere en Walter Raspoet
- Bijkomende bestuurders : Karel De Meulemeester en Ilse Meyers

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Francis Deryckere (vervangen door Véronique Andrieux op 1 november 2014)

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

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

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

BIJEENKOMSTEN	2014	2013	2012
Raad van bestuur	4 keer (27/02/2014, 06/05/2014, 23/09/2014, 19/12/2014)	5 keer (21/02/2013, 25/04/2013, 20/06/2013, 19/09/2013, 12/12/2013)	4 keer (19/04/12, 14/06/12, 25/10/12, 13/12/12)
Algemene vergadering	2 keer (06/05/2014 23/09/2014)	1 keer (25/04/2013)	1 keer (14/06/12)

### 3.3. HET DAGELIJKS BESTUUR

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

Anne Moriau (voorzitter)  
Ilse Meyers (ondervoorzitter)  
Walter Raspoet (ondervoorzitter)

### 3.4. HET SECRETARIAAT

Het secretariaat vormt samen met het dagelijks bestuur het uitvoerend orgaan van de vereniging.

Het secretariaat bereidt alle dossiers voor, volgt ze op en geeft schriftelijk en telefonisch uitleg over de te volgen procedure, behandelt de griffie van de arbitrale colleges, behartigt de administratie van de vzw, ... .

Jo Decaluwe ( algemeen secretaris)  
Kelly Van Liefferinge (medewerkster)

## 4. FINANCIËN

De financiering van de Geschillencommissie Reizen is vierledig en gebeurde in 2014 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 arbitrage :  
De eisers betalen een waarborg om hun dossier door het arbitraal college te laten behandelen (10 % van de geëiste som, met een minimum van 100 EUR). Dit bedrag wordt ten laste van de verliezende partij gelegd.  
De verweerders van de reissector betalen een forfaitair bedrag per verloren geding. Deze som bedraagt 100 EUR voor de leden van de verschillende beroepsverenigingen (zie punt 1: pagina 6) en wordt verhoogd tot 225 EUR voor niet-leden.
  - In verzoening :  
Elk van de betrokken partijen (reiziger, reisbureau en/of touroperator) betaalt deelnemingskosten tot een bedrag van 50 €. Voor de reisbemiddelaars en de reisorganisatoren moet dit bedrag met de BTW worden verhoogd.  
Jammer genoeg is dit bedrag ontoereikend om de reële kosten van de procedure te dekken.
3. bijdragen door de overheid:
  - De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie stelt twee kantoren en verschillende zalen (vergaderzaal) ter beschikking van de Geschillencommissie en draagt een deel van de algemene kosten (kosten voor gebruik van fax, telefoon, kopiekosten, portkosten, ...). De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie detacheert 1 werknemer naar het secretariaat en kent bovendien jaarlijks een subsidie van 15.000 EUR toe.
  - De Federale overheidssdienst Justitie kende de Commissie eveneens een subsidie toe van maximum 30.000 EUR – het precieze bedrag hangt af van het resultaat van het jaar – voor de arbitrageprocedure en de verzoeningsprocedure.

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

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

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

DEEL II

ARBITRAGE

# 1. WERKWIJZE

## 1.1. BEVOEGDHEID

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

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

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

- 1) Hij moet ter plaatse (indien mogelijk) klacht indienen en de klacht aangetekend bevestigen (bij de reisbemiddelaar of bij de reisorganisator) binnen 1 maand na terugkeer of, vanaf de voorziene vertrekdatum indien de reis niet is doorgegaan.
- 2) Bij thuiskomst moet de vakantieganger alles in het werk stellen 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) 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 hij een brief of mail stuurt waarin hij aangeeft waarover het geschil gaat en wanneer het ontstaan is. Het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen stuurt hem 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 hij het vragenformulier ingevuld en ondertekend terugsturen en de tegenpartij op een gepaste bewijskrachtige wijze verwittigen. Hij moet eveneens de overeenkomstige waarborg betalen, namelijk 10 % van de geëiste som met een minimum van 100 EUR. Het secretariaat deelt daarna de datum van zitting mee aan de betrokken partijen.

Nadat partijen hun dossier hebben samengesteld, de stukken werden uitgewisseld en de eventuele conclusies werden neergelegd, kunnen zij hun standpunten ter zitting mondeling toelichten, waarna het arbitraal college een uitspraak doet.

De volledige procedure is in detail beschreven in het geschillenreglement en wordt aan de hand van voorbeelden uitgelegd in de informatiebrochure van de Geschillencommissie Reizen.

## 2. HET ARBITRAAL COLLEGE

Het arbitraal college zetelt binnen de vzw Geschillencommissie Reizen en behandelt en beslecht reisgeschillen overeenkomstig het geschillenreglement. Het college is paritair samengesteld en bestaat uit 1 of twee vertegenwoordigers van de reissector en evenveel vertegenwoordigers van de consumentensector. Het arbitraal college wordt voorgezeten door een onafhankelijke jurist.

In 2014 bestonden de arbitrale colleges uit de volgende personen:

De voorzitters:

De heer Jean Carlier  
Meester Jean-Michel Fobe  
Meester Inge Geers  
De heer Jacques Godefroid  
De heer Joseph Schils  
De heer Gerrit Van der Wiele

De arbiters die de consumentenverenigingen hebben vertegenwoordigd:

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

De arbiters die de reissector hebben vertegenwoordigd:

De Craemer Lieven, De Meulemeester Karel, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Lebrun Marie, Margodt Ronny, Pollentier Pieter-Jan, Rasschaert Veerle, en Van Eeckhout Antoon.

In 2014 zetelde het arbitraal college 14 keer (12 keer in 2013) voor de beslechting van 64 geschillen (72 in 2013). Er werden gemiddeld 4,6 dossiers (6 dossiers in 2013) per zitting behandeld. Meer informatie over arbitrage vindt u onder punt 8.

De cijfers die in dit verslag werden opgenomen weerspiegelen niet het aantal geschillen die daadwerkelijk in 2014 werden ingeleid. Er zijn immers een hele reeks factoren die het aantal dossiers in arbitrage kunnen beïnvloeden: werklast van het secretariaat, vertraging van vastlegging, inhalen van de opgelopen vertraging... Een verhoging of een daling van het aantal behandelde dossiers in een gegeven jaar houdt dus niet zonder meer in dat de reissector meer of minder problemen gehad heeft.



## 3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE

### 3.1. DE AANVRAGEN

Het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen werd in 2014 door 199 personen geconsulteerd (tegen 190 in 2013), een lichte stijging met ongeveer 5%.

Op 31 december 2014 werden in 74 gevallen (ongeveer 39,19 %) (tegen 75 gevallen of 39,5 % in 2013) de procedure effectief ingeleid. Deze eisers stuurden het vragenformulier terug en betaalden het overeenkomstige klachtengeld.

Van de 74 dossiers zijn er reeds 34 dossiers behandeld in 2014.

In 10 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 2015 beslecht worden.

#### **3.1.1. VRAGEN OM INLICHTINGEN**

Van de 199 ontvangen brieven waren er 3 informatieaanvragen.

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

De overige 196 brieven waren geschillen. Niet al deze brieven zullen leiden tot een procedure. Telefonische enquêtes van de vorige jaren wezen inderdaad uit dat de meest voorkomende reden van stopzetting was dat de eisers inmiddels een minnelijke regeling met de tegenpartij hadden getroffen en dat een aantal eisers geen procedure wensten in te spannen omwille van de kosten die daaraan verbonden zijn of ze tegen de procedure opzagen en zich akkoord verklaarden 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 2014

### 4.1. ALGEMEEN

In 2014 plaatste het secretariaat 82 dossiers op de rol. Van deze 82 dossiers, werden er 18 minnelijk geregeld.

Het arbitraal college heeft 64 dossiers behandeld (tegen 72 in 2013) : 34 dossiers ingeleid in 2014 en 30 dossiers ingeleid in 2013. Het arbitraal college kwam hiervoor 14 namiddagen samen. Er werden gemiddeld 4,6 dossiers per zitting behandeld.

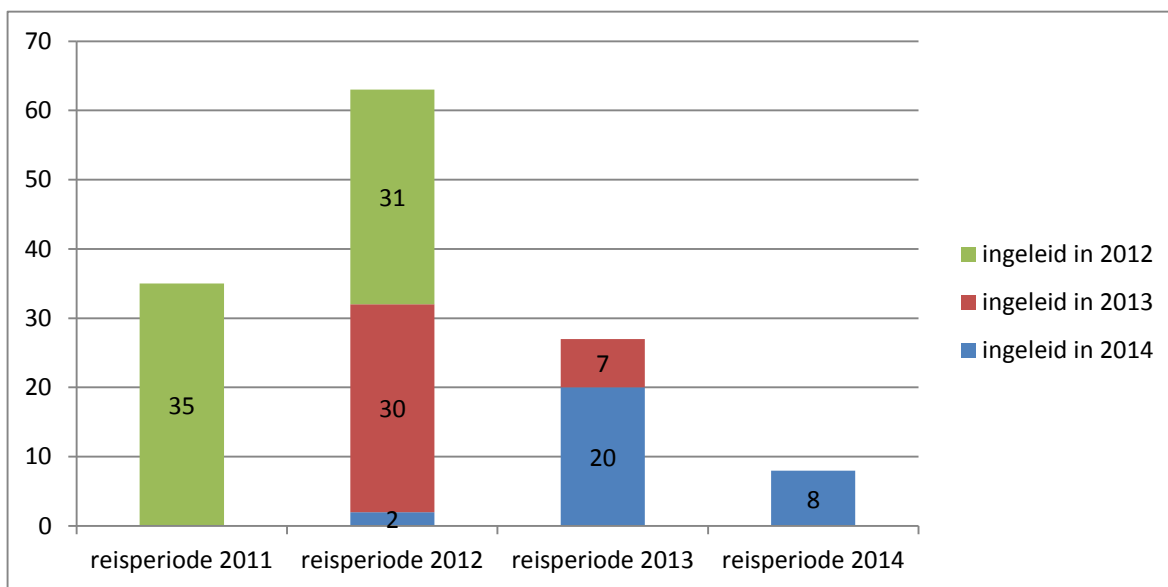
Het arbitraal college zetelde 10 keer met 4 arbiters en 2 keer met 2 arbiters telkens voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

In de loop van het jaar 2014 werden 5 Nederlandstalige zittingen gehouden waarin 16 dossiers behandeld werden en 9 Franstalige zittingen waarin 48 dossiers werden behandeld. De verhouding van de dossiers in arbitrage is gelijk aan 25/75.

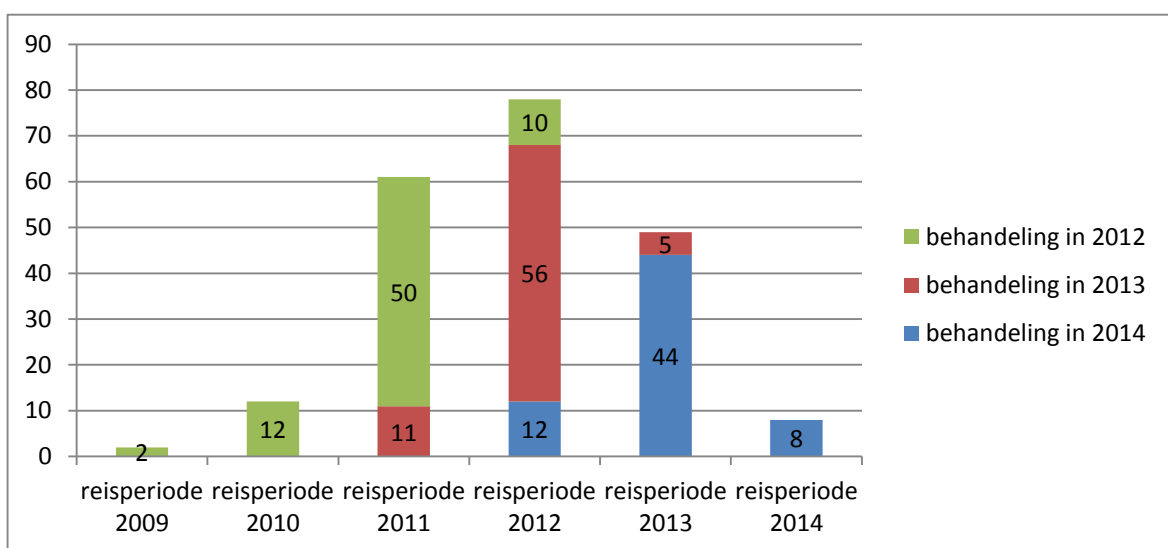
	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Totaal aantal dossiers in arbitrage	64 (34 dossiers ingeleid in 2014 en 30 dossiers in geleid in 2013)	72 (37 dossiers ingeleid in 2013, 34 dossiers in geleid in 2012 en 1 dossier ingeleid in 2011)	74 (49 dossiers ingeleid in 2012, 25 dossiers ingeleid in 2011)
- Nederlandstalige	16 (25%)	25 (35%)	27 (36%)
- Franstalige	48 (75%)	47 (65%)	47 (64%)
Totaal aantal zittingen	14	12	11
- Nederlandstalige	5	4	4
- Franstalige	9	8	7
Gemiddeld aantal dossiers per zitting	4,6	6	6,7

Geschillen over een reis in een bepaald jaar worden zelden in datzelfde jaar ingeleid bij de Geschillencommissie Reizen noch 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 de reiziger bij de Geschillencommissie Reizen ingeleid werden.



U vindt eveneens 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 2014

De hieronder vermelde cijfers betreffen de 64 dossiers die in arbitrage behandeld werden in 2014.

	2014		2013	
Totaal behandelde geschillen	64		72	
<b>AARD VAN DE GESCHILLEN</b>				
Kwaliteit van het verblijf	20	31.25%	27	37.5%
Uitstappen / rondreizen	12	18.75%	8	11.11%
Vertraging / wijzigingen vervoer	9	14.07%	10	13.89%
Annulering	7	10.94%	5	6.94%
- door de organisator	4		1	
- door de reiziger	3		4	
Identiteitsbewijs en visum	4	6.25%	2	2.78%
Meer dan 1 klachtelement (zie details hieronder)	4	6.25%	7	9.72%
Andere	8	12.50%	13	18.06%
- Prijs voor de reis	3		2	
- Contractsluiting	1		1	
- Overboekingen	1		5	
- Diversen	3		5	

**Dossiers betreffende “Meer dan 1 klachtelement”:**

<u>Soort van verschillende geschillen</u>	<u>Aantal</u>
Vertraging / wijzigingen vervoer Uitstappen / rondreizen	2
Kwaliteit van het verblijf Uitstappen / rondreizen	1
Annulatie door TO Compensatie voor de annulatie	1
Totaal	4

#### **4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF**

In 2014 had het grootste deel van de geschillen, namelijk 31.25 % of 20 dossiers (27 dossiers of 37.5% in 2013) betrekking op de kwaliteit van het aangeboden verblijf en haar omgeving: het hotel, de bungalow of het appartement bleek in realiteit minder fraai dan in de brochure werd beschreven. Vaak terugkerende geschillen zijn: geen animatie, slecht eten, vuile kamer, werken in het hotel, niet het type kamer dat geboekt was, geluidshinder, vervuild strand, infrastructuur die niet overeen kwam met het aantal sterren, ..."

#### **4.2.2. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN**

In 2014 ontving de Geschillencommissie Reizen 12 geschillen, d.i. 18.75% (8 dossiers of 11.10% in 2013) 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 2014 ontving de Geschillencommissie Reizen 9 geschillen, d.i. 14.07% (10 dossiers of 13.89% in 2013) die betrekking hadden op het vervoer. De dossiers gingen over vertragingen en/of wijzigingen van de uren van vertrek en/of terugkomst - wat dikwijls een verkorting van het verblijf en soms ook een verlies van bepaalde uitstappen, maaltijden, of andere diensten tot gevolg had -, klachten over annulering van een vlucht, het gebrek aan plaats voor invaliden of het gebrek aan bijstand.

#### **4.2.4. ANNULERING**

In 10.94% van de gevallen (tegen 6.94% in 2012) handelde het geschil over een annuleringsprobleem. In 4 dossiers (1 dossier in 2013) was het de reisorganisator die de reis annuleerde; in 3 andere dossiers (4 dossiers in 2013) annuleerde de reiziger zelf.

#### **4.2.5. IDENTITEITSBEWIJS EN VISUM**

In 4 dossiers, d.w.z. 6.25% (tegenover 2 dossiers of 2.78% in 2013), 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.

#### **4.2.6. MEER DAN 1 KLACHTELEMENT**

In 6.25% van de gevallen of in 4 dossiers (7 dossiers of 9.72% in 2013) beklagden de reizigers zich over minstens twee facetten van de reis: transport, logies, begeleiding, animatie, uitstappen, enz. De reizigers verwijten de reisorganisator een gebrek aan organisatie.

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

#### **4.2.7. ANDERE**

In 8 dossiers, of 12.50% (10 of 13.90% in 2013) kunnen in geen van de vorige rubrieken ondergebracht worden. Het gaat bijvoorbeeld over prijsafspraken, contractsluiting, overboekingen, fueltoeslag, hoge dollarkoers,...

### 4.3. TAALVERDELING

16 (25 %) Van de in arbitrage behandelde dossiers waren Nederlandstalig en 48 (75 %) Franstalig. In 2013 was deze verhouding 35/65.

### 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS

In 2014 behandelde de Commissie 4 grensoverschrijdend dossiers. Een Luxemburgse en verscheidene Franse reizigers kozen voor een reservatie via een Belgisch reisbemiddelaar, of toch voor een agentschap met hoofdzetel in België.

### 4.5. UITSPRAKEN

Het totaal van de toegekende schadevergoedingen bedroeg 47.797,36 EUR in 2014.

Er werden 18 zaken afgewezen, of 28.13% van het totaal aantal dossiers in arbitrage (30.56%, of 22 zaken in 2013). In 4 dossiers was de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd (geen arbitraal compromis of geen contract). In de andere 14 dossiers (zie hieronder) heeft het arbitraal college beslist de eis niet toe te kennen, omdat de geschillen ongegrond verklaard werden. De procedurekosten (waarborg) bleven bijgevolg ten laste van de eiser. Hier kunnen we ook vaststellen dat de reisorganisatoren en reisbemiddelaars hun lessen trekken uit vroegere uitspraken van de Geschillencommissie Reizen. Zij stellen immers in veel gevallen reeds in de bemiddelingsfase een redelijke schadevergoeding voor (vóór de tussenkomst van de Geschillencommissie Reizen).

<b><u>Redenen voor ongegrondheid</u></b>	<b><u>2014</u></b>
De tegenpartij is niet aansprakelijk	9
De klacht werd niet afdoende bewezen	3
Andere <sup>1</sup>	2
<b>Totaal</b>	<b>14</b>

In de 46 dossiers die niet werden afgewezen verklaard werd er 47.797,36 EUR toegekend (46.800,79 EUR in 2013). Dit betekent een gemiddelde van 1.039,07 EUR per dossier waarin iets werd toegekend (936,02 EUR in 2013).

<sup>1</sup> In dit geval werd er beslist dat de reiziger geen schade heeft geleden



In 18 van de 46 gevallen, of in 39.13% (20% in 2013) besloot het arbitraal college de kosten te verdelen tussen eiser en verweerder. In dergelijke zaken bleek dat eiser wel degelijk een reden had om klacht in te dienen, maar dat zijn eis schromelijk overdreven becijferd was. Hoe hoger de schade-eis, hoe hoger immers de procedurekosten (waarborg). Het arbitraal college is van mening dat de verweerder niet moet boeten voor de overdreven schade-eis van de eiser.

	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Totaal aantal behandelde dossiers	64	72	74
Totaal aantal zaken tegen de reiziger	0	0	0
Totaal aantal reizigers	174	212	196
Gemiddeld aantal reizigers per dossier	2.72	3	3
Aantal afgewezen dossiers	18 (28.13%)	22 (30.56%)	22 (29,7%)
Aantal dossiers waarin iets werd toegekend	46 (71.87%)	50 (69.44%)	52 (70,3%)
Gemiddeld toegekend per dossier die niet afgewezen werden	1.039,07 EUR	936.02 EUR	1016,84 EUR
Gemiddeld toegekend per reiziger betreffende die dossiers	382,02 EUR	312.01 EUR	338,95 EUR
Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het officieel verzoek tot arbitrage en de zending van de arbitrale uitspraak <sup>1</sup> .	229 dagen (7.64 maanden)	335 dagen (11.2 maanden)	346 dagen (11,5 maanden)

<sup>1</sup> Een procedure voor de GR neemt minimum ongeveer 8 maanden in beslag omwille van wettelijke en procedurele vereisten en het respecteren van de rechten van de verdediging.

## DEEL III

# VERZOENINGSPROCEDURE

## 1. OPRICHTING

Met de steun van de Minister van Justitie en in het kader van een tijdelijk pilootproject werd binnen de vzw Geschillencommissie Reizen een cel verzoening opgericht, met de bedoeling te proberen een aantal reisgeschillen in een zo vroeg mogelijk stadium te regelen.

Het pilootproject ging officieel van start op 1 oktober 2004. Het moest oorspronkelijk aflopen op 30 juni 2005 maar werd uiteindelijk verlengd tot oktober 2005. Sindsdien werd een permanente verzoeningscel opgericht binnen de vzw Geschillencommissie Reizen.

## 2. DOEL

Deze eenvoudige «bemiddeling-verzoenings»-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.

## 3. BEVOEGDHEID

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).

Er dient te worden opgemerkt dat bepaalde **termijnen** moeten worden nageleefd alvorens de Commissie kan tussenkomen.

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

Het is te noteren dat de door de wet voorziene verjaringstermijn onderbroken (of "opgeschort") wordt met 6 maanden vanaf de datum van de ondertekening van het verzoeningsakkoord door alle betrokken partijen. Deze onderbreking mag met 6 aanvullende maanden worden verlengd, alleen als alle betrokken partijen daar uitdrukkelijk mee hebben ingestemd.

## 4. KENMERKEN

### Snel

Deze procedure is sneller dan een arbitrageprocedure en een procedure voor de gewone rechtbanken. Het is duidelijk dat de duur van de procedure hoofdzakelijk afhangt van de goede wil van elk van de betrokken partijen.

### Goedkoop

Elk van de partijen moest in 2014 50 € procedurekosten betalen. Dit bedrag wordt verhoogd met de BTW voor de reisbemiddelaars en de reisorganisatoren. Deze procedurekosten zijn niet terugbetaalbaar maar kunnen tijdens de onderhandelingen in rekening worden gebracht en in het eindakkoord worden inbegrepen.

### Vrijwillig

Deze procedure berust op de vrijwillige medewerking van 2 of 3 betrokken partijen (de reiziger, de reisbemiddelaar en/of de reisorganisator). Alvorens de procedure van start kan gaan moet elke partij haar akkoord hebben gegeven.

### Informeel, soepel en eenvoudig

Deze procedure strekt ertoe zo eenvoudig en soepel mogelijk te zijn; het is de reden waarom de contactname tussen het secretariaat en de partijen, alsook tussen de verzoener en de partijen indien mogelijk via telefoon, e-mail of gewone briefwisseling zullen verlopen. Een vergadering zal slechts worden gehouden als de verzoener het nodig acht.

Voor de dossiers behandeld in 2014, is een dergelijke vergadering niet nodig geweest. In de praktijk bleek e-mail het belangrijkste instrument.

### Vertrouwelijk

Een van de hoofdkenmerken van een verzoening is de vertrouwelijkheid. Het vertrouwelijk karakter van de discussies, onderhandelingen, voorstellen, eventuele toegevingen, enz. verhoogt immers de kans om tot een billijke regeling te komen.

De betrokken partijen alsook de verzoener, het secretariaat en de eventuele deskundigen zijn tot strikte discretie gehouden over alles wat tijdens de verzoening mondeling of schriftelijk gezegd wordt.

### Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

De verzoeners zijn onafhankelijke en gespecialiseerde juristen die hun kennis en hun ervaring ten dienste stellen van de betrokken partijen om een basis voor overeenstemming te vinden. Bovendien blijft de verzoeningsprocedure helemaal gescheiden van de arbitrageprocedure.

### Het welslagen hangt af van de loyaliteit en het gezond verstand van de betrokken partijen

Om de kansen tot verzoening te verhogen, verbinden de betrokken partijen er zich toe om met de verzoener loyaal, met openheid van geest, soepel, billijk en positief samen te werken.

## 5. PROCEDURE

Rekening houdend met het eenvoudig, informeel en soepel karakter van een dergelijke verzoening, worden de procedureregels tot een minimum beperkt, weliswaar met eerbieding van de bestaande wetgeving.

De procedure wordt vermeld in het reglement en is uitvoerig beschreven in de informatiebrochure. Deze documenten kunnen op eenvoudig verzoek bij het secretariaat van de cel Verzoening bekomen worden.

### **5.1 EERSTE CONTACT**

Zowel de reiziger als de reisorganisator of de reisbemiddelaar kunnen een aanvraag tot verzoening indienen.

Tijdens dit - mondeling of schriftelijk - verzoek, wint het secretariaat de nodige inlichtingen in betreffende het geschil en de betrokken partijen.

Na deze inlichtingen te hebben verzameld, stuurt het secretariaat de informatiebrochure, het reglement en de “overeenkomst tot verzoening” rechtstreeks aan de persoon die het verzoek heeft ingediend.

### **5.2 HET VERZOENINGSAKKOORD**

Na ontvangst van het akkoord getekend door de eiser neemt het secretariaat contact op met de tegenpartij(en) en stuurt hen het reglement, de informatiebrochure en de “overeenkomst tot verzoening” op. Ingeval de tegenpartij akkoord gaat om een verzoeningsprocedure op te starten moet dit document ingevuld en ondertekend worden en teruggestuurd worden naar het secretariaat. Bij de overeenkomst tot verzoening vragen wij de belangrijkste stukken uit het klachtendossier (bestelbon, reiscontract, factuur of reisbevestiging, uittreksel uit de reisbrochure, voornaamste briefwisseling) samen met een inventaris en een samenvatting van de klacht aan het secretariaat te bezorgen.

Indien de tegenpartijen van de aanvrager de verzoeningsprocedure weigeren, deelt het secretariaat de partij die het verzoek heeft ingediend mee dat de andere betrokken partij(en) geweigerd heeft(hebben). De partij die de verzoening gevraagd heeft, kan als ze dat wil een verzoek tot arbitrage indienen om het geschil te laten beslechten en een uitspraak te verkrijgen. Als 3 partijen bij het geschil betrokken zijn en een van hen weigert aan de verzoening deel te nemen, kan de procedure met de 2 andere partijen worden voortgezet mits allebei het ermee eens zijn om zonder de derde partij met de procedure door te gaan

### **5.3 BETALING VAN DE KOSTEN**

De kosten voor de verzoeningsprocedure bedroegen in 2014 50 euro voor elk van de partijen. Voor deze laatste moet dit bedrag met de BTW worden verhoogd.

Enkel indien de verzoeningsprocedure geen doorgang kan hebben, bv. bij stopzetting van de procedure nog voor het dossier wordt overgemaakt aan de verzoener of wanneer de klacht onontvankelijk wordt verklaard, wordt dit bedrag als waarborg beschouwd en teruggestort. Wanneer de procedure wel plaatsvindt, blijven alle partijen dit bedrag verschuldigd, ongeacht de uitkomst van deze procedure, en kunnen deze in de dading opgenomen worden.

Zodra het secretariaat de door alle partijen ondertekende “verzoeningsakkoord” gekregen heeft, wordt de naam van de verzoener meegedeeld.

### **5.4 DE VERZOENER**

Het secretariaat zendt vervolgens deze stukken alsook het verzoeningsakkoord naar de verzoener die ze aandachtig leest en kennis neemt van het dossier om de verzoening te kunnen aanvaarden of weigeren.

Als immers duidelijk blijkt dat een akkoord niet mogelijk zal zijn of dat een element van het dossier de Geschillencommissie Reizen belet om in dit geschil tussen te komen, zal de verzoener de verzoeningsprocedure weigeren. De procedurekosten zullen integraal worden terugbetaald.

### **5.5 DE ONDERHANDELING**

Indien de verzoener aanvaardt het dossier te behandelen, dan neemt hij zo vroeg mogelijk contact op met de betrokken partijen om samen met hen te beslissen over de manier waarop de procedure zal worden voortgezet, over een eventuele ontmoeting, over de termijnen die nageleefd moeten worden ...

Hij begint dan eerst met een individueel gesprek met elk van de partijen en daarna met de betrokken partijen samen.

Tijdens deze gesprekken stelt de verzoener zijn kennis als jurist en zijn ervaring in de toeristische sector ter beschikking van de partijen om ze de weg te wijzen naar een akkoord dat alle partijen bevredigt. De actieve rol van de verzoener, zijn onafhankelijkheid en de vertrouwelijkheid van de procedure zijn voor de partijen een extra aanmoediging om zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Het feit dat een verzoener de partijen gedurende de hele procedure tot en met het eindakkoord begeleidt, zorgt ervoor dat de wensen en belangen van iedereen kunnen aan bod komen.

Elk van de partijen alsook de verzoener kunnen op elk moment beslissen een einde te maken aan de verzoeningsprocedure. Deze beëindiging wordt bevestigd door de verzoener of het secretariaat die de betrokken partijen informeert.

## **5.6 HET EINDAKKOORD**

Wanneer de partijen tot een akkoord komen, wordt dit akkoord schriftelijk bevestigd in een document een zogenaamde « dading ». Dit document wordt opgesteld onder toezicht van de verzoener of rechtstreeks door hem. Dit akkoord, ondertekend en gedateerd, is bindend en definitief. Het secretariaat en de verzoener waken over de goede en snelle uitvoering ervan.

Indien de verzoening zou mislukken of zou worden stopgezet, dan wordt alle informatie die tijdens de procedure werd gebruikt of uitgewisseld als vertrouwelijk beschouwd, en mag ze dus ook niet meer worden gebruikt, bv. bij het indienen van een arbitrage dossier. De dossiers worden aan de partijen teruggegeven en de verzoeningsdocumenten worden vernietigd. De partijen behouden het recht om een arbitrageprocedure te beginnen bij de Geschillencommissie Reizen of voor de gewone rechtbanken.

## 6. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2014

De Cel Verzoening ontving in totaal 488 brieven en/of mails, waaronder 18 via Belmed (ter vgl. 49 in 2013). 247 Brieven in het Nederlands en 238 in het Frans. Dat is wat minder dan in 2013 (met 498 brieven)

Maar wat vooral opviel in 2014 is de forse stijging in het aantal dossiers die via de verzoeningsprocedure daadwerkelijk behandeld werden..

Zo ontving het secretariaat 150 aanvragen tot verzoening, dit een stijging van 29.31% ten opzichte van 2013<sup>1</sup> :

- 98 dossiers werden door reizigers aangevraagd
- 52 dossiers werden door de reisorganisator aangevraagd en werden allen door de reiziger aanvaard.

Op deze 150 dossiers - waarvan 88 in het Nederlands (58.67%) en 62 in het Frans (41.33%):

- Werden 36 dossiers geweigerd omdat de andere partij in het geschil niet wenste deel te nemen aan de verzoening.
- Kregen 16 dossiers nog geen antwoord van de tegenpartij op 31 december 2014.
- Werden 23 dossiers stopgezet, 6 omdat partijen onderling reeds een minnelijke regeling bereikten, de andere 17 omdat de tegenpartij nooit antwoordde op de vraag een verzoeningsprocedure op te starten.
- Werden 75 dossiers aanvaard - 32 dossiers (42.67%) waren Nederlandstalig en 43 dossiers (57.33%) waren Franstalig.
  - 50 dossiers werden afgewerkt per 31 december 2014.
    - 47 hebben tot een verzoeningsakkoord geleid (gemiddelde termijn<sup>2</sup> : 47 dagen)
    - 3 zijn mislukt
  - De overige 25 dossiers konden nog niet behandeld worden in 2014<sup>3</sup> maar zullen wellicht behandeld worden in 2015.

---

<sup>1</sup> Na ontvangst van onze informatiebrochure hebben de reizigers beslist een verzoeningsprocedure aan te vatten en sturen zij het informatieformulier terug. Op basis van dit formulier stuurt het secretariaat een aanvraag naar de tegenpartij.

<sup>2</sup> Deze termijn vangt aan op het ogenblik dat de partijen aanvaard hebben de verzoeningsprocedure op te starten en de factuur voor de procedure hebben betaald, en wordt beëindigd wanneer de partijen tot een akkoord zijn gekomen of beslist hebben de procedure zonder resultaat stop te zetten.

<sup>3</sup> Dossiers waarvoor het verzoeningsakkoord nog niet getekend werd of waarvoor de betaling nog niet uitgevoerd werd of die nog in behandeling bij de verzoeners zijn.



<u>Verzoening</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Aantal ontvangen brieven	488	498	379
Waaronder Belmed	18	49	60
Aantal aangevraagde verzoeningsprocedure	150	116	73
Dossiers zonder antwoord op 31/12	16	8	6
Gestopte dossiers/minnelijke schikking	23/6	15/15	4/4
Afgewezen dossiers	36	49	22
Dossiers in behandeling bij verzoeners	25	36	16
Dossiers met succes afgesloten	47	8	18
Dossiers zonder akkoord afgesloten	3	0	7
<b><u>Lopende dossiers van voorgaande jaren</u></b>	16	18	16