

GESCHILLENREGLEMENT

CEL VERZOENING

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

CITY ATRIUM
Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

02/277.61.80

Inhoud

1.	Wat en waarom ?.....	3
2.	Wie kan hierop een beroep doen ?	3
3.	Wanneer kunt u bij de Geschillencommissie Reizen aankloppen ?	4
4.	Taal.....	5
5.	De rol van de verzoener	5
6.	Rol van het Secretariaat.....	6
7.	Volledige aanvraag.....	6
8.	Kosten	7
9.	Beslissing om een aanvraag al dan niet te behandelen.....	7
10.	De start van de verzoeningsprocedure.....	7
11.	Behandeling in 90 dagen.....	8
12.	Het verder verloop van de verzoeningsprocedure	8
13.	Het vertrouwelijk karakter van de verzoening	9
14.	Het einde van de verzoening	9
15.	Privacybeding.....	10
16.	Nuttige adressen en websites.....	11

1. Wat en waarom ?

- Wie als reiziger een betwisting heeft met een doorverkoper en/of organisator schrikt vaak terug voor de schaduwzijden van gewone rechtsprocedures of van arbitrale procedures (i.v.m. toegankelijkheid, complexiteit, duurtijd, kosten, formaliteiten, termijnen, vertegenwoordiging door advocaten, etc.)
- Om hier een alternatief voor te bieden werd binnen de vzw Geschillencommissie Reizen een “cel verzoening” opgericht, met als doelstelling reisbetwistingen in een zo vroeg mogelijk stadium in der minne te regelen. Sinds 1 november 2015 is de cel Verzoening erkend als gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling door de FOD Economie overeenkomstig Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht.
- Deze procedure van “bemiddeling-verzoening” (hierna kortweg verzoening genoemd) berust op een vrijwillig akkoord tussen de reiziger en de doorverkoper en/of de organisator om hun contractuele betwisting voor te leggen aan een onafhankelijke en onpartijdige “derde-bemiddelaar” (die we gemakshalve verzoener noemen) ten einde in onderlinge dialoog en met zijn hulp een minnelijke oplossing na te streven.
- Rekening houdend met het eenvoudig, informele en soepele karakter van de verzoening worden de procedureregels tot een minimum beperkt, weliswaar met eerbiediging van de principes vervat in boek XVI van het wetboek economisch recht en haar uitvoeringsbesluiten.
- Het welslagen ervan berust enerzijds op een loyale houding van de partijen en anderzijds op de kennis en ervaring van de verzoener die de partijen tot een schriftelijke minnelijke overeenkomst zal brengen waarin elke partij zich kan terugvinden. Vanaf de ondertekening door de betrokken partijen wordt deze overeenkomst voor hen bindend en definitief.

2. Wie kan hierop een beroep doen ?

In principe komt elke contractuele betwisting of klacht betreffende (de al dan niet uitvoering van) een reis geboekt bij een Belgische doorverkoper en/of organisator in aanmerking voor een verzoening, op voorwaarde uiteraard dat de betrokken partijen hiermee schriftelijk instemmen. Het secretariaat van de cel verzoening beschikt hiertoe over een speciaal formulier (“overeenkomst tot verzoening”).

Hoewel partijen desgevallend door een advocaat kunnen worden bijgestaan, zijn het de partijen en zelf die persoonlijk en rechtstreeks bij de procedure betrokken zijn, en dus zullen worden gecontacteerd door de verzoener.

3. Wanneer kunt u bij de Geschillencommissie Reizen aankloppen ?

U kunt bij de Geschillencommissie Reizen aankloppen wanneer de doorverkoper en/of organisator waarmee u een geschil heeft de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw toepassen. Er zijn drie types van algemene voorwaarden uitgewerkt, nl. de Algemene Voorwaarden Pakketreisovereenkomsten, Algemene Voorwaarden Verkoop van Reisdiensten en Algemene Voorwaarden Gekoppelde Reisarrangementen.

De algemene reisvoorwaarden van de organisator vindt u meestal terug in de brochure waaruit u uw reis hebt gekozen. De voorwaarden van de doorverkoper vindt u meestal terug op de keerzijde van de bestelbon of verkrijgt u op eenvoudige vraag in het reisbureau.

U zult echter merken dat bepaalde **TERMIJNEN** moeten in acht genomen worden vooraleer de geschillencommissie kan optreden.

- Slechts indien een betwisting betreffende een reis noch ter plaatse, noch kort na terugkeer op een minnelijke wijze kan worden opgelost met de organisator of bemiddelaar, kunnen de betrokken partijen overeenkomen om hun betwisting of klacht voor te leggen aan de cel verzoening bij de vzw Geschillencommissie Reizen. Natuurlijk moet de reiziger, naargelang de aard van zijn klacht, aan de tegenpartijen voldoende tijd geven om de klacht te onderzoeken, en contact op te nemen met eventuele vertegenwoordigers of leveranciers in het buitenland. In de praktijk zal de verzoeningsprocedure dus meestal slechts na verloop van 1 tot 3 maanden na de reis kunnen worden opgestart.

Zelfs al gebruikt de organisator en/of doorverkoper de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, zijn er nog **GEVALLEN WAARVOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE NIET BEVOEGD IS.**

Bijvoorbeeld :

- ✘ Indien de klacht lichamelijke schade betreft ;
- ✘ Indien de klacht betrekking heeft op een niet inbegrepen reis- of reisbijstandsverzekering ;
- ✘ Bij faillissement van de organisator / doorverkoper /luchtvaartmaatschappij
- ✘ Bij niet-contractuele geschillen.

Wanneer de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd is voor het behandelen van het geschil, bestaat eventueel een andere gekwalificeerde entiteit. Voor meer informatie hieromtrent kunt u de Consumentenombudsdienst contacteren op volgend adres :

North Gate II
Koning Albert II-laan 8
1000 Brussel
Tel : 02/702.52.00
Fax : 02/808.71.20
e-mail : contact@consumentenombudsdienst.be
www.consumentenombudsdienst.be

4. Taal

De behandeling van het geschil verloopt hetzij in het Nederlands hetzij in het Frans. De beslissing ter zake ligt bij de reiziger. Hij kan zijn keuze meteen in zijn aanvraag tot verzoening maken, door de overeenkomst tot verzoening in de taal van zijn keuze in te dienen.

5. De rol van de verzoener

De verzoener wordt voor onbepaalde duur benoemd door de raad van bestuur van de Geschillencommissie Reizen. Hij is licentiaat of doctor in de rechten en beschikt over de nodige vaardigheden op het vlak van bemiddeling-verzoening. In geval van belangenconflict, zoals bedoeld in art. XVI.26 van het Wetboek Economisch Recht en art. 9 van het Koninklijk Besluit tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in Boek XVI moet voldoen, zal de verzoener zich terugtrekken en wordt een nieuwe / andere verzoener aangeduid.

De rol van de verzoener bestaat erin om een dialoog tot stand te brengen tussen de klager en de tegenpartijen, hen op een deskundige en actieve wijze te informeren en te begeleiden, ten einde hen te helpen om een minnelijk akkoord te bereiken. Dit gebeurt zoveel mogelijk per telefoon, e-mail of gewone post. Enkel indien de verzoener het nodig acht zal een bijeenkomst worden georganiseerd. De verzoener neemt geen beslissing en dwingt geen oplossing af.

Binnen zijn overeengekomen opdracht kan de verzoener in dat geval de grenzen aanwijzen waarbinnen een oplossing zou kunnen worden gevonden.

Bovendien kan hij eventueel voorstellen of aanbevelingen doen die van aard zijn om de partijen tot een minnelijk akkoord te bewegen.

Eventueel kan de verzoener zich laten informeren of bijstaan door een of meer andere technische experts, mits akkoord met de partijen over de mogelijke kosten.

De termijnen waarbinnen deze verzoeningsprocedure verloopt, worden in onderling overleg tussen de verzoener en de partijen overeengekomen. Evenwel dient het geschil overeenkomstig Art. XVI, 25, §1, 9° van het Wetboek Economisch Recht **binnen de termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag** geregeld te zijn ; deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

In geval van belangenconflict, zoals bedoeld in art. XVI.26 van het Wetboek Economisch Recht en art. 9 van het Koninklijk Besluit tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in Boek XVI moet voldoen, zal de verzoener zich terugtrekken en wordt een nieuwe/andere verzoener aangeduid.

6. Rol van het Secretariaat

In het belang van de partijen en van de verzoener zullen de administratieve taken zoveel mogelijk gebeuren via het secretariaat van de cel verzoening. De contacten gebeuren zoveel mogelijk per telefoon, e-mail of per gewone brief.

Het secretariaat moet een strikte neutraliteit respecteren, en mag daarom **geen raad** geven omtrent en/of informatie geven betreffende de grond van de klachten, de hoogte van de schade-eis, etc.

Op louter verzoek zal het secretariaat een exemplaar bezorgen van het reglement, alsook een overeenkomst tot verzoening. Deze documenten zijn eveneens beschikbaar op de website www.clv-gr.be.

7. Volledige aanvraag

De termijn van 90 dagen zoals bepaald in Art. XVI 25, §1, 9° van het Wetboek Economisch Recht gaat in na ontvangst van de volledige aanvraag.

Het verzoek tot verzoening is volledig indien volgende formaliteiten vervuld zijn:

- ~ De klager moet het verzoek tot verzoening formuleren op een vragenformulier dat speciaal daarvoor werd ontworpen door de vzw Geschillencommissie Reizen.
- ~ De klager bezorgt een kopie van de originele klacht ingediend bij tegenpartij (overeenkomstig art. 17 van de Algemene Voorwaarden van de vzw Geschillencommissie Reizen die door de organisator en/of doorverkoper worden toegepast) alsook van de reisbeschrijving of brochurebeschrijving, het reiscontract en/of de bevestiging en van de algemene voorwaarden.
- ~ De Geschillencommissie Reizen heeft een storting van 50 euro ontvangen van de klager.

De datum waarop deze drie elementen in het bezit zijn van de Geschillencommissie Reizen wordt beschouwd als de datum waarop de procedure formeel opgestart wordt en deze wordt aan alle partijen bevestigd.

Het is belangrijk dat u ons ook alle belangrijke informatie en bewijsstukken bezorgt. We denken hierbij met name aan:

- ✓ De reisbeschrijving
- ✓ Een kopie van de algemene en bijzondere reisvoorwaarden van de organisator
- ✓ De prijstabel uit de brochure of het prijsaanbod (internet)
- ✓ Het reiscontract en/of de bevestiging
- ✓ Het bewijs van de eventuele klacht ter plaatse
- ✓ Het bewijs van de klacht na terugkeer
- ✓ Het antwoord van de doorverkoper en/of organisator
- ✓ Alle gevoerde briefwisseling
- ✓ Eventuele foto's, video's, etc.

8. Kosten

De kosten bedragen :

- Voor de reiziger 50 euro BTW inclusief
- Voor een doorverkoper of organisator, 75 euro BTW exclusief.

In geval de betrokken organisator en/of doorverkoper geen lid is van één van de beroepsverenigingen die zich hebben aangesloten bij de vzw Geschillencommissie Reizen, wordt hem door de vzw per verzoeningsdossier een administratieve kost aangerekend van 100 euro.

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 binnen de maand. Wanneer de procedure wel plaatsvindt, blijven alle partijen dit bedrag verschuldigd, ongeacht de uitkomst van deze procedure.

9. Beslissing om een aanvraag al dan niet te behandelen

Binnen 3 weken na ontvangst van de volledige aanvraag deelt de Geschillencommissie Reizen de partijen haar beslissing mee om een aanvraag al dan niet verder te behandelen. In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

De redenen waarom een procedure geweigerd kan worden zijn :

- ✘ De betreffende klacht werd niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming ingediend ;
- ✘ De aanvraag wordt anoniem ingediend of de tegenpartij is niet geïdentificeerd of gemakkelijk identificeerbaar ;
- ✘ De aanvraag is verzonden, kwetsend of eerrovend ;
- ✘ De aanvraag valt niet onder de consumentengeschillen waarvoor de Geschillencommissie Reizen bevoegdheid is ;
- ✘ De aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte ;
- ✘ De behandeling van het geschil brengt de effectieve werking van de Geschillencommissie Reizen ernstig in het gedrang.

10. De start van de verzoeningsprocedure

Het verzoek tot verzoening wordt door het secretariaat aan de tegenpartij bezorgd, met de uitnodiging haar aandeel in de kosten te betalen.

De tegenpartij dient binnen de 10 dagen contact op te nemen met het secretariaat omtrent haar standpunt.

- Ofwel gaat ze akkoord met de verzoeningsprocedure en bezorgt ze tijdig het vragenformulier terug ;
- Ofwel wenst ze de verzoening stop te zetten en deelt ze dit uitdrukkelijk mee.

Indien de Geschillencommissie geen antwoord ontvangt binnen de 10 dagen wordt de tegenpartij geacht de procedure stop te zetten.

Bij stopzetting van de procedure in deze fase wordt de waarborg teruggestort aan de eisende partij.

Opgelet : stopzetting van de procedure nadat het dossier werd overgemaakt aan de verzoener kan nooit aanleiding geven tot terugbetaling van de kosten.

De verzoener zal zo snel mogelijk telefonisch, per fax, brief of e-mail contact opnemen met de partijen ten einde de concrete organisatie, het verloop en de kalender van de verzoening te bespreken en overeen te komen.

Ten einde de kansen op een verzoening te vergroten, verbinden de betrokken partijen zich ertoe om op een loyale, open, soepele, redelijke en positieve wijze samen te werken met de verzoener ten einde te proberen een billijke minnelijke regeling te bereiken.

Het spreekt voor zich dat geen van de partijen de door de verzoener of door de tegenpartij voorgestelde oplossing moet aanvaarden.

11. Behandeling in 90 dagen

De regeling van de geschillen gebeurt overeenkomstig Art.XVI.25, §1, 9° van Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag ; deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

12. Het verder verloop van de verzoeningsprocedure

Het hoort aan de partijen zelf toe om in de loop van de procedure, en in overleg met of op voorstel van de verzoener, overeen te komen op welke wijze de procedure het best verder verloopt, en dit rekening houdend met de aard en de omstandigheden van de betwisting, met de wederzijdse praktische en technische mogelijkheden (bv. telefoon, e-mail) van de partijen, met het consumentenrecht en reisrecht en in het bijzonder de wet van 21 november 2017 alsook

met de beginselen van billijkheid en vrijheid van partijen zoals vervat in boek XVI van het wetboek van economisch recht.

Binnen dit kader en deze mogelijkheden waakt de verzoener erover dat de verzoening zo doeltreffend en snel mogelijk verloopt. Indien nodig kan hij de partijen uitnodigen voor een bijeenkomst of afspraak, hierbij kan hij ook één of meer partijen afzonderlijk horen.

Op hun uitdrukkelijk verzoek kunnen de partijen zich in voorkomend geval laten bijstaan door een persoon naar keuze, waarbij de verzoener zal waken over een evenwichtig en loyaal verloop van de procedure.

13. Het vertrouwelijk karakter van de verzoening

Eén van de essentiële kenmerken van een verzoening is de vertrouwelijkheid ervan. Het vertrouwelijk karakter van de besprekingen, onderhandelingen, voorstellen, toegevingen e.d. verhoogt immers de kansen op een billijke, minnelijke regeling. Om die reden verbinden zowel de betrokken partijen als de verzoener, het secretariaat en de eventueel tussengekomen experts zich tot een strikte geheimhouding over al hetgeen tijdens de verzoening mondeling of schriftelijk wordt geuit.

Om dezelfde redenen zal de verzoener zich in een later stadium, bv. bij het mislukken van een verzoeningsprocedure, moeten onthouden van elke tussenkomst in een verdere procedure (arbitrage of gewone rechtbank).

Bij het beëindigen of mislukken van de verzoening worden het dossier en de bewijsstukken terugbezorgd aan de partijen op aanvraag van de partij. Ingeval van mislukking worden de documenten die in het kader van de verzoeningsprocedure werden opgesteld, vernietigd. Wij vestigen uw aandacht op het feit dat er geen enkel document afkomstig van de verzoening, mag worden gebruikt in het kader van een arbitrageprocedure.

14. Het einde van de verzoening

Elke partij, evenals de verzoener, kunnen op elk ogenblik de verzoeningsprocedure stopzetten. Dit wordt per e-mail of per brief aan de partijen bevestigd door de verzoener of door het secretariaat.

Lukt de verzoening, dan wordt het onderling akkoord tussen de partijen, hetzij door henzelf met de hulp en onder de controle van de verzoener, hetzij door de verzoener schriftelijk vastgelegd in een document, dat door beide partijen wordt ondertekend en gedagtekend als bindende overeenkomst. De verzoener waakt over de stipte en snelle uitvoering ervan.

Als geen overeenkomst wordt bereikt tussen de partijen worden ze op de hoogte gebracht van de reden van de stopzetting van de procedure. Ze worden eveneens op hun principiële recht om een arbitrageprocedure te beginnen bij de vzw Geschillencommissie Reizen, of om naar een

gewone rechtbank te stappen herinnerd. Informatie en briefwisseling van de verzoeningsprocedure zijn vertrouwelijk en mogen dus niet verder gebruikt worden.

Van zodra de Geschillencommissie Reizen een volledige aanvraag heeft ontvangen wordt de verjaringstermijn voorzien door art. 77 van de wet van 21 november 2017 geschorst.

Van zodra de onderneming ter kennis is gesteld dat de Geschillencommissie Reizen een volledige aanvraag tot verzoening heeft ontvangen, wordt de invorderingsprocedure ingesteld door de betrokken onderneming eveneens geschorst

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Geschillencommissie Reizen aan de partijen meedeelt :

- Dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd ;
- Of wat het resultaat is van de verzoeningsprocedure.

15. Privacybeding

De persoonsgegevens die u aan de Geschillencommissie Reizen doorgeeft worden in een bestand opgenomen dat niet toegankelijk is voor het publiek.

Dit bestand kan enkel geraadpleegd worden door de diensten van de Geschillencommissie. De persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt in het kader van de procedure. Ze worden onder geen beding doorgegeven aan derden of voor andere doeleinden verwerkt.

De gegevens worden behandeld in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming van 27 april 2016 (GDPR) tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Dit houdt o.m. in dat u recht heeft op inzage van uw persoonsgegevens alsook het recht om ze te laten verbeteren. De verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens is de Geschillencommissie Reizen vzw, Vooruitgangstraat 50 kantoor 2B05, 1210 Brussel.

16. Nuttige adressen en websites

Vzw Geschillencommissie Reizen

Secretariaat van de cel verzoening

City Atrium

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

Tel : 02/277.61.80 (van 9 tot 12u)

Fax : 02/277.91.00

e-mail : reisgeschillen@clv-gr.be

Secretariaat van de cel arbitrage

City Atrium

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

Tel : 02/277.62.15 (van 9 tot 12u)

Fax : 02/277.91.00

e-mail : reisgeschillen@clv-gr.be