

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

JAARVERSLAG 2013

Geschillencommissie Reizen vzw

North Gate III

Koning Albert II-laan, 16

1000 Brussel

TEL: 02/277.62.15

FAX: 02/277.91.00

INHOUDSTAFEL

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER.....	3
<u>DEEL I : ALGEMEEN</u>	5
- 1. INLEIDING	6
- 2. DOEL	7
o 2.1. OPRICHTING.....	7
o 2.2. DOEL	7
- 3. BESTUUR.....	8
o 3.1. DE ALGEMENE VERGADERING.....	8
o 3.2. DE RAAD VAN BESTUUR	8
o 3.3. HET DAGELIJKS BESTUUR	10
o 3.4. HET SECRETARIAAT	10
- 4. FINANCIËN	11
<u>DEEL II : ARBITRAGE</u>	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 2013.....	17
o 4.1. ALGEMEEN	17
o 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2013	19
▪ 4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF	21
▪ 4.2.2. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER	21
▪ 4.2.3. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN	21
▪ 4.2.4. MEER DAN 1 KLACHTLEMENT	21

▪ 4.2.5. OVERBOEKINGEN.....	21
▪ 4.2.6. ANNULERING	22
▪ 4.2.7. ANDERE.....	22
○ 4.3. TAALVERDELING	23
○ 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS	23
○ 4.5. UITSPRAKEN	32

DEEL III : VERZOENINGSPROCEDURE..... 25

- 1. OPRICHTING.....	26
- 2. DOEL	26
- 3. BEVOEGDHEID	26
- 4. KENMERKEN	27
- 5. PROCEDURE	28
○ 5.1 1 ^{STE} 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 2013.....	31

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER

Sinds haar oprichting in de jaren '80 heeft de Geschillencommissie Reizen al een hele weg afgelegd.

Maar ook in de toekomst – nu er door de omzetting van de Europese Richtlijn m.b.t. buitengerechtelijke geschillenbeslechting en de nieuwe wet die als boek XVI werd opgenomen in het wetboek Economisch Recht heel wat zal veranderen – blijft het de ambitie van de Geschillencommissie om geschillen tussen reizigers enerzijds en reisbemiddelaars en reisorganisatoren anderzijds op te lossen. Momenteel wordt dan ook naarstig gewerkt om zowel de arbitrageprocedure als de verzoeningsprocedure aan te passen aan de nieuwe wetgeving die vanaf 2015 van kracht zal zijn.

Maar laat ons eerst, bij de publicatie van dit jaarverslag, terugkeren naar het jaar 2013.

Wat de *arbitrageprocedure* betreft werden in 2013 72 geschillen behandeld door de arbitrale colleges tegenover 74 geschillen in 2012.

35% hiervan waren Nederlandstalige dossiers, 65% Franstalige dossiers.¹

Het aantal geschillen blijft dus laag.

Net zoals vorig jaar lijken de voornaamste oorzaken daarvan de economische crisis en de trend dat de consument meer en meer zelf zijn reis organiseert via internet – hetgeen dan wel betekent dat hij niet de mogelijkheid zal hebben om een beroep te doen op de Geschillencommissie Reizen ingeval van een geschil met bv. luchtvaartmaatschappij of hotelier. Maar ook de inspanningen van reisorganisatoren en reisbemiddelaars om alle mogelijke klachten zo veel mogelijk minnelijk te regelen zijn daar niet vreemd aan.

Als naar gewoonte gingen de meeste geschillen in 2013 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 41% in 2012 naar 38% in 2013.

Daarnaast behandelde de Geschillencommissie nog geschillen over vertragingen en wijzigingen van vervoer (14%), geschillen over uitstappen en rondreizen (11%), geschillen met meer dan 1 klachtenelement (10%), geschillen betreffende annuleringen (7%), overboekingen (7%) en andere geschillen (i.v.m. prijzen, identiteitsbewijzen en visa, enz... 14%).

¹ De percentages in de tekst werden afgerond.

Van de 72 in 2013 beslechte geschillen werd in 70% van de gevallen de eis geheel of gedeeltelijk ingewilligd.

Per zaak werd gemiddeld een vergoeding van ongeveer € 940 toegekend.

Dit vrij hoog percentage van afgewezen dossiers is in 2013 voornamelijk te verklaren doordat het arbitraal college de tegenpartij gewoon niet aansprakelijk achtte.

Ook bij de *verzoeningsprocedure* kunnen we spreken van een status quo wat betreft het aantal dossiers.

Van de 28 dossiers die eind 2013 / begin 2014 werden afgewerkt werden bijna 90 % met een dading afgesloten.

Naar jaarlijkse gewoonte wens ik 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
6 mei 2014

DEEL I
ALGEMEEN

1. INLEIDING

De Geschillencommissie Reizen is belast met de regeling van geschillen tussen reizigers enerzijds en reisbemiddelaars en/of reisorganisatoren anderzijds.

Dat geschiedt via een verzoeningsprocedure of via arbitrage.

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

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

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

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

Deze instanties schenken elk jaar veel aandacht ter voorkoming van geschillen. Ook de reisbemiddelaars en reisorganisatoren die zich aangesloten hebben bij één van de zes beroepsverenigingen (ABTO, BTO, FBAA, TRAVEL UNION, 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 2013 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, FBAA (Federatie van de Belgische Autobus- en Autocarondernemers en van Reisorganisatoren) in 1993 en TRAVEL UNION in 2000. 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 huidige 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 reisklachten en geschillen tussen consumenten enerzijds en reisbemiddelaars en/of reisorganisatoren anderzijds. 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 27 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 27 mei 2005.

3.1. DE ALGEMENE VERGADERING

De algemene vergadering is het hoogste orgaan van de vzw en bestaat uit 2 colleges, namelijk het college R, dat de reissector vertegenwoordigt en het college V, dat de consumentenverenigingen vertegenwoordigt. In 2013 traden de volgende personen op :

college V

- Voor Test-Aankoop : Geert Coene, Nico De Bie (vervangen door Danièle Bovy op 2 mei 2013), William Decoster, France Kowalsky, Vincent Labarre, en Anne Moriau

college R

- Voor ABTO : Veerle De Boeck (vervangen door Claude Perignon op 19 september 2013), Pieter-Jan Pollentier en Geert Van de Velde
- Voor BTO : Philippe Tilkin, Bernard Tuytens en Erik Van Hoornyck
- Voor FBAA : Emerald De Strycker, Geert Gaens en Yves Mannaerts
- Voor TRAVEL UNION : Fabienne Dumont, Sébastien Hamende en Alain Kisiel
- Voor UPAV : Hedy Hafsia, Patrice Janssens en Alain Varenne
- Voor VVR : Bart De Baere, Walter Raspoet en Antoon Van Eeckhout

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Michel Allardin

In de loop van het verslagjaar werd op 2 mei 2013 een algemene vergadering bijeengeroepen.

3.2. DE RAAD VAN BESTUUR

De raad van bestuur bestaat uit 19 leden : 6 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 2011 werden de laatste verkiezingen gehouden.

De raad van bestuur bestaat uit de volgende personen:

college V

- Voor Test-Aankoop : Nico De Bie (vervangen door Danièle Bovy op 2 mei 2013), 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 Hoornyc
- Voor FBAA : Emerald De Strycker en Yves Mannaerts
- Voor TRAVEL UNION : Alain Kisiel en Sébastien Hamende
- Voor UPAV : Marie Lebrun (vervangen door Patrice Janssens op 2 mei 2013) en Alain Varenne (vervangen door Hedy Hafsia op 2 mei 2013)
- Voor VVR : Bart De Baere en Walter Raspoet
- Bijkomende bestuurders : Veerle De Boeck (vervangen door Claude Perignon op 19 september 2013) en Karel De Meulemeester

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Michel Allardin

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 verzoeningsprocedure;
- het personeelsbeheer;

In het verslagjaar werd de raad van bestuur 5 keer bijeengeroepen.

BIJEENKOMSTEN	2013	2012	2011
Raad van bestuur	5 keer (21/02/2013, 02/05/2013, 20/06/2013, 19/09/2013, 12/12/2013)	4 keer (19/04/2012, 14/06/2012, 25/10/2012, 13/12/2012)	4 keer (07/04/2011, 26/05/2011, 27/10/2011, 15/12/2011)
Algemene vergadering	1 keer 02/05/2013	1 keer 14/06/2012	1 keer 26/05/2011

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)

Veerle De Boeck (ondervoorzitter) (vervangen door Claude Perignon op 19 september 2013)

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,

4. FINANCIËN

De financiering van de Geschillencommissie Reizen is vierledig en gebeurde in 2013 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). Dit bedrag wordt ten laste van de verliezende partij gelegd.
De verweerders betalen een forfaitair bedrag per verloren geding. Deze som bedraagt € 100 voor de leden van de verschillende beroepsverenigingen (zie punt 1: pagina 6) en wordt verhoogd tot € 225 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 -organisatoren 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 toe.
 - De Federale overheidsdienst Justitie kende de Commissie eveneens een subsidie toe van maximum € 30.000 – 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 of het reisaanbod 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 (indien mogelijk) ter plaatse klacht indienen en deze 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. Dit wordt bepaald in artikel 16 van de algemene reisvoorwaarden.
- 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. Deze bepalingen vindt men terug in artikel 18 van de algemene reisvoorwaarden.

Zelfs al zijn voorgaande voorwaarden voldaan, dan nog zijn er facetten 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.

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 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. Het secretariaat deelt daarna de datum van zitting mee aan de betrokken partijen.

Voor de geëiste bedragen vanaf € 1250 kan elke verwerende partij via aangetekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure weigeren. Zij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de brief van de klager waarin wordt aangegeven dat een dossier wordt geopend bij de Geschillencommissie Reizen (geldig bewijs van ontvangst: aangetekende brief met ontvangstbewijs, ontvangstbevestiging van mail, ...). De eventuele weigering van de arbitrageprocedure dient tevens gemeld te worden aan het secretariaat van de GR. In dat geval zal het geschil dus door de gewone rechtbank worden beslecht. Ligt het bedrag onder de € 1250, dan heeft enkel de reiziger de mogelijkheid om de arbitrageprocedure te weigeren.

Alle partijen hebben daarna 1 maand de tijd om hun geïnventariseerde stukkenbundel in meerdere exemplaren (volgens het dossier) naar de geschillencommissie op te sturen. Na ontvangst van de bundels wisselt het secretariaat de bundels uit.

De verwerende partij heeft daarna 1 maand de tijd om conclusies neer te leggen.

De eisende partij kan hierop reageren, waarna de verweerder opnieuw een wederwoord kan formuleren.

Na deze schriftelijke procedure kunnen de partijen 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 2013 bestonden de arbitrale colleges uit de volgende personen:

De voorzitters:

Meester Olivier Dugardyn
Meester Inge Geers
De heer Jacques Godefroid
De heer Joseph Schils
Meester Jos Speybrouck
De heer Gerrit Van der Wiele

De arbiters die de consumentenverenigingen hebben vertegenwoordigd:

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

De arbiters die de reissector hebben vertegenwoordigd:

De Boeck Veerle, De Meulemeester Karel, Duwel Rufin, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Margodt Ronny, Perignon Claude, Raspoet Walter en Rasschaert Veerle.

In 2013 zetelde het arbitraal college 12 keer (11 keer in 2012) voor de beslechting van 72 geschillen (74 in 2012). Er werden gemiddeld 6 dossiers (6,7 dossiers in 2012) 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 2013 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 2013 door 190 personen geconsulteerd (tegen 455 in 2012), een daling met ongeveer 61 %.

Op 31 december 2013 werden in 75 gevallen (ongeveer 39,5 %) (tegen 80 gevallen of 17,5 % in 2012) de procedure effectief ingeleid. Deze eisers stuurden het vragenformulier terug en betaalden het overeenkomstige klachtengeld.

Van de 75 dossiers zijn er reeds 37 dossiers behandeld in 2013. De overige dossiers zullen in de loop van 2014 beslecht worden.

3.1.1. VRAGEN OM INLICHTINGEN

Van de 190 ontvangen brieven waren er 5 informatieaanvragen.

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

De overige 185 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 20 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 2013

4.1. ALGEMEEN

In 2013 plaatste het secretariaat 83 dossiers op de rol. Van deze 83 dossiers, werden er 11 minnelijk geregeld.

Het arbitraal college heeft 72 dossiers behandeld (tegen 74 in 2012): 37 dossiers ingeleid in 2013, 34 dossiers ingeleid in 2012 en 1 dossier ingeleid in 2011. Het arbitraal college kwam hiervoor 12 namiddagen samen. Er werden gemiddeld 6 dossiers per zitting behandeld.

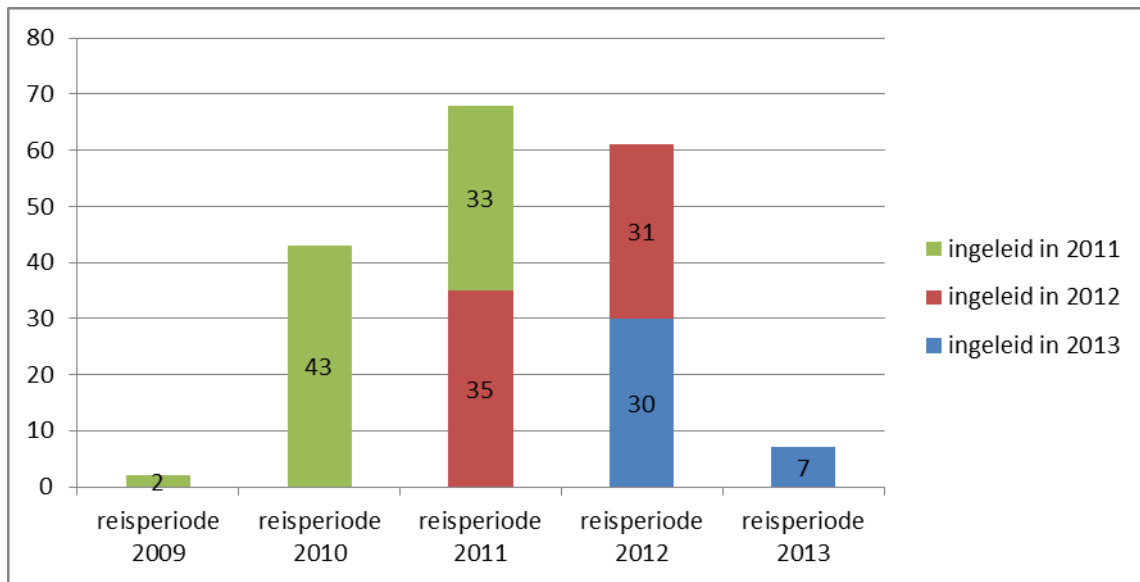
Het arbitraal college zetelde 10 keer met 4 arbiters en 2 keer met 2 arbiters telkens voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

In de loop van het jaar 2013 werden 4 Nederlandstalige zittingen gehouden waarin 25 dossiers behandeld werden en 8 Franstalige zittingen waarin 47 dossiers werden behandeld. De verhouding van de dossiers in arbitrage is gelijk aan 35/65.

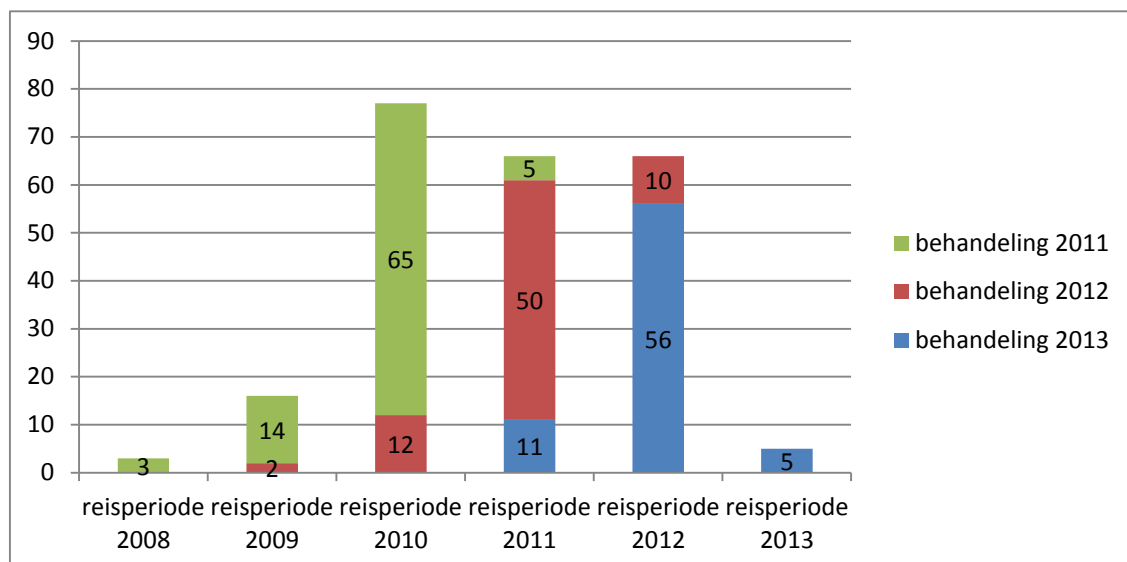
	2013	2012	2011
Totaal aantal dossiers in arbitrage	72 (37 dossiers ingeleid in 2013, 34 dossiers ingeleid in 2012 en 1 dossier ingeleid in 2011)	74 (49 dossiers ingeleid in 2012, 25 dossiers ingeleid in 2011)	87 (36 dossiers ingeleid in 2011, 51 dossiers ingeleid in 2010)
- Nederlandstalige	25 (35%)	27 (36 %)	40 (46 %)
- Franstalige	47 (65%)	47 (64 %)	47 (54 %)
Totaal aantal zittingen	12	11	15
- Nederlandstalige	4	4	7
- Franstalige	8	7	8
Gemiddeld aantal dossiers per zitting	6	6,7	5,8

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 2013

De hieronder vermelde cijfers betreffen de 72 dossiers die in arbitrage behandeld werden in 2013.

	2013		2012	
Totaal behandelde geschillen	72		74	
AARD VAN DE GESCHILLEN				
Kwaliteit van het verblijf	27	37.5%	30	40,54 %
Vertraging / wijzigingen vervoer	10	13.89 %	9	12,16 %
Uitstappen / rondreizen	8	11.11%	7	9,45 %
Meer dan 1 klachtelement (zie details hieronder)	7	9.72%	6	8,11 %
Overboekingen	5	6,94%	1	1,35%
Annulering	5	6.94%	4	5,41 %
- door de organisator	1		1	
- door de reiziger	4		3	
Andere	10	13,90%	17	22,98%
- Bagage	0		1	
- Prijs voor de reis	2		2	
- Contractsluiting	1		2	
- Verhuur van auto/boot/skimaterialen	0		2	
- Identiteitsbewijs en visum	2		7	
- Diversen	5		3	

Dossiers betreffende “Meer dan 1 klachtelement”:

<u>Soort van verschillende geschillen</u>	<u>Aantal</u>
Vertraging / wijzigingen vervoer Kwaliteit van het verblijf	2
Vertraging / wijzigingen vervoer Uitstappen / rondreizen	4
Kwaliteit van het verblijf Identiteitsbewijs en visum	1
Totaal	7

4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF

In 2013 had het grootste deel van de geschillen, namelijk 37.5 % of 27 dossiers (30 dossiers of 41 % in 2012) 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. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER

In 2013 ontving de Geschillencommissie Reizen 10 geschillen, d.i. 13.89 % (9 dossiers of 12 % in 2012) 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.

4.2.3. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN

In 2013 ontving de Geschillencommissie Reizen 8 geschillen, d.i. 11.10 % (7 dossiers of 9.5 % in 2012) 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.

4.2.4. MEER DAN 1 KLACHTELEMENT

In 9.72% van de gevallen of in 7 dossiers (6 dossiers of 8 % in 2012) 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, ...

4.2.5. OVERBOEKINGEN

In 6,94% van de gevallen (tegen 1.35 % in 2012) handelde het geschil over een probleem van overboeking. Bij een overboeking wordt de reiziger in een ander hotel ondergebracht dan datgene wat hij oorspronkelijk geboekt had. Het door de reisorganisator voorgestelde alternatief werd als van minderwaardige kwaliteit ervaren, en dit op meerdere punten zoals de ligging, de infrastructuur en desgevallend de aangeboden animatie.

4.2.6. ANNULERING

In 6.94% van de gevallen (tegen 5,41 % in 2012) handelde het geschil over een annuleringsprobleem. In 1 dossier (1 dossier in 2012) was het de reisorganisator die de reis annuleerde ; in 4 andere dossiers (3 dossiers in 2012) annuleerde de reiziger zelf.

4.2.7. ANDERE

10 dossiers, of 13,90% (17 of 22,98% in 2012) kunnen in geen van de vorige rubrieken ondergebracht worden. Het gaat bijvoorbeeld over prijsafspraken, problemen met identiteitsbewijzen en/of visa, contractsluiting, fueltoeslag, hoge dollarkoers,...

4.3. TAALVERDELING

25 (35 %) van de behandelde dossiers waren Nederlandstalig en 47 (65 %) Franstalig. In 2012 was deze verhouding 36/64.

4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS

In 2013 behandelde de Commissie 1 grensoverschrijdend dossier. Een Franse reiziger koos 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 € 46.800,79 in 2013.

Er werden 22 zaken afgewezen, of 30,56 % van het totaal aantal dossiers in arbitrage (29.7 %, of 22 zaken in 2012). In 1 dossier was de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd (geen arbitraal compromis). In de andere 21 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).

Redenen voor ongegrondheid	2013
De tegenpartij is niet aansprakelijk	14
De klacht werd niet afdoende bewezen	5
Andere ¹	2
Totaal	21

In de 50 dossiers die niet werden afgewezen verklaard werd er € 46.800,79 toegekend (€ 52.875,73 in 2012). Dit betekent een gemiddelde van € 936.02 per dossier waarin iets werd toegekend (€ 1.016,84 in 2012).

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

In 10 van de 50 gevallen, of in 20 % (38.5 % in 2012) 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.

	2013	2012	2011
Totaal aantal behandelde dossiers	72	74	87
Totaal aantal zaken tegen de reiziger	0	0	4
Totaal aantal reizigers	212	196	263
Gemiddeld aantal reizigers per dossier	3	3	3
Aantal afgewezen dossiers	22 (30.56%)	22 (29,7 %)	31 (35,6 %)
Aantal dossiers waarin iets werd toegekend	50 (69.44%)	52 (70,3 %)	56 (64,4 %)
Gemiddeld toegekend per dossier die niet afgewezen werden	€ 936.02	€ 1016,84	€ 898,18
Gemiddeld toegekend per reiziger betreffende die dossiers	€ 312.01	€ 338,95	€ 271,88
Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het officieel verzoek tot arbitrage en de zending van de arbitrale uitspraak ¹ .	335 dagen (11.2 maanden)	346 dagen (11,5 maanden)	345 dagen (11,5 maanden)

¹ Een procedure voor de GR neemt minimum 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 « bemiddelings-/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 of reisklacht 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 deze 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 moet €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 2013, 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 werden gekozen onder de meest ervaren voorzitters van het Arbitraal College. Het zijn dus 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 eerbied van de bestaande wetgeving en van de algemene rechtsbeginselen en aanbevelingen van de Europese Commissie.

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

Wanneer het secretariaat het door alle partijen ondertekende "verzoeningsakkoord" gekregen heeft, stuurt het naar ieder van hen een factuur voor de betaling van de verzoeningskosten. Deze kosten bedragen € 50 voor elk van de betrokken partijen en worden niet terugbetaald, maar kunnen in de dading opgenomen worden. Voor de reisbemiddelaars en de reisorganisatoren moet dit bedrag met de BTW worden verhoogd. Tegelijk zal door het secretariaat de naam van de verzoener megedeeld worden. Het secretariaat deelt dan zo snel mogelijk deze stukken en de overeenkomst tot verzoening mee aan de verzoener.

5.4 DE VERZOENER

Het secretariaat zendt vervolgens deze stukken alsook het verzoeningsakkoord zo vroeg mogelijk 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. 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 2013

In 2013 hebben we in totaal 498 brieven en/of mails ontvangen, waaronder 49 via Belmed (ter vgl. 379 in 2012). 263 brieven in het Nederlands en 233 in het Frans.

Daaronder bevinden zich

- 116 dossiers waarvoor de verzoeker in 2013 een verzoeningsprocedure aangevraagd had¹
 - 110 dossiers werden door reizigers aangevraagd
 - 6 dossiers werden door de reisorganisator aangevraagd

Op deze 116 dossiers - waarvan 68 in het Nederlands (58.62 %) en 48 in het Frans (41.38 %) :

- Er werden 49 dossiers geweigerd omdat de andere partij in het geschil niet wenste deel te nemen aan de verzoening
- 8 dossiers kregen nog geen antwoord van de tegenpartij op 31 december 2013.
- Er werden 15 dossiers stopgezet (meestal omdat partijen onderling reeds een minnelijke regeling bereikten)
- 44 dossiers werden aanvaard - 27 dossiers (61.36%) waren Nederlandstalig en 17 dossiers (38.64 %) waren Franstalig.
 - 8 dossiers werden afgewerkt per 31 december 2013. Hier moet echter aan worden toegevoegd dat begin 2014 nog 20 dossiers werden afgehandeld. Bijgevolg bekomen we het volgende resultaat (eind maart 2014) :
 - 25 leidden tot een akkoord (gemiddelde termijn² : 3,36 maanden)
 - 2 zijn mislukt
 - 1 werd stopgezet wegens het faillissement van de reisorganisator
 - De overige 16 dossiers konden nog niet behandeld worden in 2013³ maar zullen wellicht behandeld worden in 2014.

¹ 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.

² Deze termijn vangt aan op het ogenblik dat alle 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.

³ 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>2013</u>	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Aantal ontvangen brieven Waaronder Belmed	498 49	379 60	333
Aantal aangevraagde verzoeningsprocedures	116	73	81
Dossiers zonder antwoord op 31/12	8	6	7
Gestopte dossiers wegens minnelijke regeling tussen de partijen	15	4	5
Afgewezen dossiers	49	22	36
Dossiers in behandeling bij verzoeners	16	16	19
Dossiers met succes afgesloten	25	18	11
Dossiers zonder akkoord afgesloten	2	7	3
Dossiers gestopt door verzoener	1	0	0
<u>Lopende dossiers van voorgaande jaren</u>	18	16	46