

## I. FAQ ALGEMEEN

### **Wat is de Geschillencommissie Reizen (GR)?**

---

De GR is een vzw die werd opgericht in 1983. Zij streeft naar kwaliteitsverbetering binnen de reissector en naar een eenvoudige en efficiënte manier om geschillen te beslechten tussen enerzijds reizigers en anderzijds doorverkopers, organisatoren of professionelen die ofwel een gekoppeld reisarrangement verkopen of een enkelvoudige reisdienstovereenkomst verkopen.

### **Wie is lid van de GR?**

---

1 consumentenvereniging (Test Aankoop) en 4 verenigingen uit de reissector (ABTO, FBAA, UPAV en VVR) zijn lid van de GR.

De doorverkopers, organisatoren of professionelen die aangesloten zijn bij één van deze beroepsverenigingen verbinden zich ertoe de algemene voorwaarden van de GR nauwgezet te gebruiken.

### **Wordt de GR erkend door de overheid?**

---

De GR wordt sinds 1993 erkend door de overheid en geniet steun van zowel de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie als van de FOD Justitie. De Geschillencommissie Reizen vzw is sinds 2015 erkend als gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling door de FOD Economie overeenkomstig Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht.

### **Wat is de bedoeling van de GR?**

---

Het is de bedoeling de trage, ingewikkelde en dure lijdensweg van de traditionele rechtspraak te vermijden.

Dit kan op twee manieren: hetzij door de arbitrageprocedure, hetzij door de verzoeningsprocedure.

### **Wanneer kan u bij de GR aankloppen?**

---

Bent u reiziger dan kan u bij de GR aankloppen wanneer u een geschil hebt met een organisator betreffende de uitvoering van een reis of wanneer u een geschil heeft met een doorverkoper of een professioneel die u één reisdienst heeft verkocht betreffende de informatie die hij u heeft gegeven. Bent u doorverkoper, organisator of een professioneel actief in de reissector, dan kan u beroep doen op de GR wanneer u een geschil heeft met een reiziger.

Het moet wel gaan over geschillen met een organisator, een doorverkoper en/of professioneel die de algemene reisvoorwaarden van de GR vzw toepast. In principe zijn dit enkel in België gevestigde professionelen.

### **Is het mogelijk een geschil in te leiden indien de algemene reisvoorwaarden van de GR niet werden gebruikt?**

---

De verzoeningsprocedure staat enkel open voor een doorverkoper, een organisator of een professioneel die de algemene voorwaarden van de GR heeft gebruikt.

De arbitrageprocedure is wel mogelijk indien de algemene reisvoorwaarden niet werden gebruikt op voorwaarde dat alle partijen een document, het zogenaamd arbitraal compromis ondertekenen waardoor ze akkoord gaan het geschil alsnog te laten beslechten door de GR. Dit document kan op eenvoudig verzoek bekomen worden in papieren versie.

### **Ben ik verplicht de GR in te schakelen of kan ik ook naar de rechtbank?**

---

Als eiser heeft u de keuze: ofwel schakelt u de GR in ofwel stapt u naar de rechtbank. In het geval van een klacht tegen een reiziger, moet de reiziger uitdrukkelijk instemmen met de arbitrage via een arbitraal compromis. Zonder arbitraal compromis kan het geschil eveneens door één van de partijen voor de gewone rechtbank worden gebracht.

### **Wat is de taal van de procedure?**

---

De procedure verloopt in het Nederlands of in het Frans. Het is de reiziger die de taal van de procedure mag kiezen.

### **Waar vind ik de algemene reisvoorwaarden?**

---

De algemene reisvoorwaarden van de organisator vindt u meestal terug op het reiscontract of op de website van de organisator. De voorwaarden van de doorverkoper vindt u meestal terug op de keerzijde van het reiscontract of verkrijgt u op eenvoudige vraag. Met deze voorwaarden wordt aan de Geschillencommissie Reizen uitdrukkelijk de bevoegdheid gegeven om tussen te komen in een geschil (via een zgn. "arbitraal beding").

### **Wat is een doorverkoper?**

---

Een doorverkoper is een professioneel, anders dan de organisator, die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door een organisator zijn samengesteld.

### **Wat is een organisator?**

---

Een organisator is een professioneel die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere professioneel verkoopt of te koop aanbiedt.

### **Wat is een Tour Operator?**

---

Dat is een onderneming die zich voornamelijk toelegt op het samenstellen en aanbieden van pakketreizen die ze dan rechtstreeks of via een doorverkoper verkoopt aan de reizigers.

### **Wat is een pakketreis ?**

---

Een pakketreis is een reis die verschillende reisdiensten bundelt, meestal transport en verblijf, dus bv. vlucht en hotel.

De wet definieert een pakketreis als de combinatie van tenminste 2 verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie.

Reisdiensten zijn (passagiers)vervoer, accommodatie, huur van een motorvoertuig en alle andere toeristische diensten (die al geen deel uitmaken van de reisdienst zelf).

Reisverzekeringen worden niet beschouwd als toeristische diensten.

Er zijn niet minder dan 6 types van pakketreis:

1. de combinatie van diensten door 1 professioneel en in 1 overeenkomst
2. de combinatie van diensten gekocht bij 1 verkooppunt, ongeacht of er afzonderlijke contracten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners
3. de combinatie van reisdiensten aangeboden, verkocht of gefactureerd voor één totaalprijs

4. de combinatie van diensten die verkocht wordt als pakketreis (of een gelijkaardige benaming)
5. de combinatie waarbij de reiziger kan kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten nadat de overeenkomst is gesloten (bv. bij een geschenkbon)
6. de combinatie gekocht van verschillende professionelen via onderling verbonden onlineboekingsprocedures

Voor deze laatste categorie zijn er nog extra voorwaarden: de naam, betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger moeten door de professioneel waarmee de reiziger de eerste overeenkomst sloot overgedragen zijn naar één of meer andere professionelen én de volgende overeenkomst moet uiterlijk binnen 24u na de bevestiging van de eerste boeking gesloten worden.

Er zijn ook een aantal uitzonderingen. Niet alle combinaties van reisdiensten zullen dus als pakketreis worden beschouwd.

In het geval ofwel vervoer, ofwel accommodatie ofwel huur van een motorvoertuig gecombineerd wordt met een andere toeristische dienst dan is er pas sprake van een pakketreis indien:

- de andere toeristische dienst een aanzienlijk deel van de waarde van de pakketreis uitmaakt
- de andere toeristische dienst wordt aangeprezen als een essentieel kenmerk van de reis of
- de andere toeristische dienst essentieel is voor de reiziger.

Opgelet: diensten die pas worden gekozen en gekocht nadat de reis al is begonnen maken van die reis nog geen pakketreis. Bv u boekt enkel een hotel en achteraf ter plaatse boekt u nog een massage.

### **Wat is een gekoppeld reisarrangement?**

---

Ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die voor dezelfde reis worden aangekocht en waarvoor afzonderlijke contracten worden afgesloten bij verschillende professionelen maken een gekoppeld reisarrangement uit indien ze geen pakketreis zijn en indien de professioneel:

- ofwel tijdens 1 bezoek of contactmoment het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst “faciliteert”
- ofwel de aankoop van een aanvullende reisdienst “gericht faciliteert” waarbij uiterlijk 24u na de bevestiging van de eerste boeking een reisdienst met de tweede professioneel wordt gesloten.

### **Waarom is het verschil belangrijk?**

---

De organisator van een pakketreis is aansprakelijk voor het goede verloop van de reis.

In een gekoppeld reisarrangement is iedere dienstverlener enkel aansprakelijk voor de goede uitvoering van zijn eigen dienst.

Met bv klachten over het hotel kan u in een gekoppeld reisarrangement enkel terecht bij de hotelier zelf.

Mocht het om een pakketreis gaan, dan kon u zich richten tot de organisator.

Wel is de dienstverlener die gekoppelde reisarrangementen faciliteert verplicht zich te verzekeren tegen financieel onvermogen zodat in geval hij failliet zou gaan de door hem ontvangen sommen terugbetaald kunnen worden aan de reizigers. Wanneer het gaat om een vervoersmaatschappij moet die verzekering ook repatriëring voorzien, zodat u in ieder geval naar België kan teruggebracht worden. De verzekering betreft wel enkel de bedragen die u aan de eerste dienstverlener hebt betaald.

### **Welke informatie moet ik krijgen?**

---

De nieuwe wet legt een zware informatieverplichting op de organisator of doorverkoper, of het nu gaat om een pakketreis of om een gekoppeld reisarrangement.

Vooraleer het contract wordt afgesloten dient hij de reiziger informatie te verschaffen aangaande de reis en zijn rechten. Hiertoe zijn overigens standaardformulieren uitgewerkt voor elk type van pakketreis of gekoppeld reisarrangement, die moeten verstrekt worden aan de klant.

Voor een pakketreis geldt dat de reiziger alle nodige informatie moet ontvangen voordat hij de pakketreis koopt, ongeacht of die boeking online gebeurt of in een reisagentschap of op een andere manier (bv via de telefoon).

De professioneel die een gekoppeld reisarrangement aanbiedt heeft een dubbele verplichting:

1. Hij moet de reiziger erop wijzen dat hij geen pakketreis koopt en dat de afzonderlijke dienstverleners elk enkel aansprakelijk zijn voor hun aandeel
2. Hij moet de reiziger wijzen op de verzekering tegen insolventie.

Ook dit gebeurt aan de hand van een standaardinformatieformulier.

### **Tegen wie moet ik klacht indienen?**

---

Wie een reis boekt op de traditionele manier in een reisagentschap kan te maken krijgen met 2 actoren: de doorverkoper en de organisator.

Indien u klachten heeft over de organisatie van de reis (bvb klacht over hotel, overboeking, enz...) moet u het geschil inleiden tegen de organisator.

Indien u klachten heeft over de informatie of de raad die de doorverkoper u gaf of niet gaf (bvb hij gaf u foute informatie over de reisdocumenten, hij vergat u te melden dat het reiscontract afweek van uw boeking, enz...) dan moet u het geschil inleiden tegen de doorverkoper.

Heeft u klachten tegen beiden of twijfelt u over wie precies aansprakelijk is dan kan u het geschil tegen beiden indienen.

### **Is de GR bevoegd voor alle mogelijke geschillen?**

---

Neen, zelfs al gebruikt de organisator en/of de doorverkoper de algemene voorwaarden van de GR, dan nog zijn er gevallen waarvoor de GR niet bevoegd is. Bvb:

- indien het geschil lichamelijke schade betreft;
- indien het geschil betrekking heeft op een niet inbegrepen reis- of reisbijstandverzekering;
- bij niet-contractuele geschillen.

### **Indien de doorverkoper of de organisator intussen failliet zijn, kan ik dan nog bij de GR terecht?**

---

Het faillissement belemmert de bevoegdheid van de GR geenszins. Het geschil kan nog behandeld worden door de GR en de doorverkoper of organisator kan desgevallend nog veroordeeld worden tot

het betalen van een schadevergoeding.

Met die veroordeling kan u dan als schuldeiser terecht bij de curator.

Maar het is in de praktijk evenwel lang niet zeker dat er voldoende middelen zullen zijn om u de schadevergoeding alsnog uit te betalen.

### **Zijn er formaliteiten die ik moet naleven alvorens een klacht in te dienen?**

Indien mogelijk bent u verplicht ter plaatse, dus nog tijdens de reis een klacht te formuleren en uw klacht moet u na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper op bewijskrachtige wijze bevestigen. Dan begint een periode van **4 maanden** waarin u moet trachten om met de doorverkoper en/of organisator tot een minnelijke regeling te komen. Zijn de 4 maanden voorbij, dan ontstaat een geschil en kan u bij de GR terecht.

### **Moet ik steeds 4 maanden wachten alvorens een geschil in te leiden bij de GR?**

Neen, indien al eerder blijkt dat de klacht niet minnelijk kan worden opgelost, bvb omdat de tegenpartij niet bereid is om een schadevergoeding te betalen of indien u het voorstel ontoereikend vindt, kan u dadelijk een geschil indienen.

### **Wat is de uiterste datum voor het inleiden van het geschil?**

De wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten bepaalt dat vorderingen verjaren na een termijn van 2 jaar (vanaf de datum van het einde van de reis).

Kiest u voor een arbitrageprocedure dan moet u ervoor zorgen dat het vragenformulier ons tijdig bereikt!

Van zodra de Geschillencommissie Reizen een volledige aanvraag heeft ontvangen overeenkomstig art. 12 van het geschillenreglement, wordt de verjaringstermijn voorzien door Art. 77 van de wet van 21 november 2017 geschorst.

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

- Dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd ;
- Ofwel wat het resultaat is van de procedure.

### **Waarom geeft het secretariaat geen advies?**

Het secretariaat is per definitie onpartijdig.

Deontologisch is het dan ook niet mogelijk dat het secretariaat advies geeft aan de partijen. Voor vragen omtrent de gegrondheid van de procedure of de raming van de schadevergoeding bvb kan u dus niet op het secretariaat terecht.

Uiteraard kan u er wel inlichtingen inwinnen over de procedure in al haar facetten.

### **Wat is het verschil tussen een verzoeningsprocedure en een arbitrageprocedure?**

Bij de GR heeft u als eiser de keuze tussen een verzoeningsprocedure of een arbitrageprocedure. Meer informatie hieromtrent vindt u verder in de desbetreffende FAQ.

Kort gesteld beoogt de verzoeningsprocedure een verzoener aan te duiden, dit is een onafhankelijke en onpartijdige juridische deskundige die alle betrokken partijen op een objectieve en actieve wijze zal begeleiden en zal helpen om tot een billijke minnelijke oplossing te komen.

Een arbitrageprocedure is formeler en zal het geschil laten beslechten door een arbitraal college dat een voor partijen bindende uitspraak zal vellen.

## **II. FAQ ARBITRAGE**

### **Wat is arbitrage?**

---

Arbitrage is een manier om geschillen te beslechten buiten de gewone rechtbanken om. Concreet voor de GR betekent dit dat een arbitraal college van 3 of 5 arbiters een voor partijen bindende uitspraak zal vellen.

### **Hoe kan ik een arbitrageprocedure opstarten?**

---

Een arbitrageprocedure wordt opgestart via het daartoe bestemd vragenformulier. U kan dit document opvragen op het secretariaat, u vindt het ook op deze website onder "documenten" of u kan een online aangifte invullen.

Volgens art. 12 van het geschillenreglement is uw aanvraag pas volledig wanneer :

1. Het volledig ingevulde en ondertekende vragenformulier op bewijskrachtige wijze aan het secretariaat werd bezorgd (aangetekend schrijven of e-mail met ontvangstbevestiging). U moet tevens de tegenpartij verwittigen dat u de klacht heeft ingeleid.
2. U bezorgt eveneens uw volledige stukkenbundel met inventarislijst, uw aanvraag zal slechts volledig zijn wanneer u ons de volgende documenten heeft overgemaakt :
  - Kopie van 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)
  - De reisbeschrijving ;
  - Het reiscontract en/of de bevestiging.
  - De algemene voorwaarden van de reisagentschap en/of te organisator.
3. U betaalt de arbitragekost, (50 euro voor eisen minder dan of gelijk aan 1.000 euro of 75 euro voor hogere eisen).

### **Wie moet het vragenformulier voor de arbitrageprocedure ondertekenen?**

---

Alle medereizigers moeten vermeld worden op het vragenformulier en zij moeten het vragenformulier ook ondertekenen (m.a.w. alle meerderjarige personen dienen het vragenformulier mee te ondertekenen). Hierdoor geven zij diegene die het vragenformulier heeft ingevuld volmacht om in hun naam een eis in te stellen bij de geschillencommissie.

### **Moeten de kinderen het vragenformulier ondertekenen?**

---

Minderjarigen moeten het vragenformulier niet ondertekenen.

Maar opgelet: vaders en moeders in hun hoedanigheid van wettelijke beheerders van de goederen van hun minderjarige kinderen zijn er in principe toe gehouden om de speciale en voorafgaande toelating te vragen van de Vrederechter om een arbitrageovereenkomst in naam van hun minderjarige kinderen te ondertekenen.

Dergelijke machtiging moet worden gevraagd bij de Vrederechter van het Kanton waar het kind is gedomicilieerd; het volstaat hiertoe een brief te richten aan die vrederechter, met een afschrift van

het volledige dossier (vragenlijst + stukken) dat bij het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen ingediend werd of moet worden.

In de praktijk is een machtiging enkel nodig indien ook morele schade wordt gevraagd voor de minderjarige(n).

---

### **Moet ik de tegenpartij ervan verwittigen dat ik een arbitrageprocedure heb opgestart bij de GR?**

Ja, op het ogenblik waarop u uw dossier bij de Geschillencommissie indient moet u ook de tegenpartij ervan verwittigen dat u een procedure instelt. Deze brief moet ook duidelijk het bedrag van uw schade-eis vermelden. (zie ook volgende vraag)

---

### **Mag de tegenpartij een arbitrageprocedure weigeren?**

Alle doorverkopers en organisatoren die zijn aangesloten bij een beroepsvereniging die lid is van de GR worden geacht de algemene reisvoorwaarden van de GR te gebruiken. In die voorwaarden vindt u o.m. een zogenaamde arbitrale clause terug (art. 19).

Zoals u daar kan lezen is een reiziger nooit verplicht de arbitrage te aanvaarden, noch als eiser, noch als verweerder.

Wanneer de eis onder € 1.250 ligt kan een doorverkoper, organisator of professioneel de arbitrageprocedure nooit weigeren.

Maar voor eisen van € 1.250 of meer heeft de doorverkoper, organisator of professioneel de mogelijkheid de arbitrageprocedure te weigeren. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de brief waarin de klager heeft meegedeeld dat een klacht werd ingeleid bij de cel arbitrage van de GR.

---

### **Hoe is het arbitraal college samengesteld?**

In het arbitraal college hebben 1 of 2 vertegenwoordigers van de reissector en evenveel vertegenwoordigers van de verbruikers, op paritaire wijze zitting. Het arbitraal college wordt voorgezeten door een onafhankelijk persoon die doctor of licentiaat in de rechten is. U vindt de lijst van onze arbiters op onze website [www.clv-gr.be](http://www.clv-gr.be). De leden van het arbitraal college worden voor onbepaalde duur benoemd door de Raad van Bestuur van de Geschillencommissie Reizen.

---

### **Hoeveel kost een arbitrageprocedure?**

Binnen de 15 dagen na het insturen van het vragenformulier moet u de procedurekosten betalen. Dit bedrag moet gestort worden op de rekening van de GR - BE74 4264 1260 2107..

Uw eis is minder dan of gelijk aan 1.000 euro : u betaalt een arbitragekost van 50 euro.

Uw eis is meer dan 1.000 euro : u betaalt een arbitragekost van 75 euro.

Opgelet : de arbitragekost wordt u nooit terugbetaald, ook niet indien u in het gelijk wordt gesteld.

---

### **Welke documenten moet ik bij mijn dossier voegen?**

Voor zover mogelijk:

- 1) de reisbeschrijving
- 2) een kopie van de algemene en bijzondere reisvoorwaarden
- 3) de betreffende prijstabel

- 4) de pakketreisovereenkomst en/of de bevestiging
- 5) de algemene voorwaarden van de doorverkoper (meestal op de keerzijde van het reiscontract)
- 7) het bewijs van de (eventuele) klacht ter plaatse
- 8) het bewijs van de klacht na terugkeer
- 9) het antwoord van de doorverkoper, professioneel en/of organisator
- 10) alle gevoerde briefwisseling
- 11) eventueel foto's, video's,...
- 12) alle andere bewijsstukken

---

**Moet ik mijn schade-eis becijferen?**

---

Ja, de GR vraagt u de schadevergoeding waarop u meent recht te hebben uit te drukken in euro. U moet ze dus in alle redelijkheid begroten en motiveren.

Dit bedrag bepalen is niet gemakkelijk. U kan zich bvb laten bijstaan door de consumentenvereniging waarvan u lid bent, door een juridische dienst, door de FOD Economie, door uw doorverkoper of door een raadsman.

---

**Moet ik aanwezig zijn op de zitting?**

---

U zal een uitnodiging ontvangen om de zitting van het arbitraal college bij te wonen. Uw aanwezigheid is nuttig en wenselijk, maar niet verplicht.

Tijdens de zitting hoort het arbitraal college de partijen. U beschikt over een tiental minuten om uw standpunten duidelijk te maken. Wees kort en duidelijk en tracht zoveel mogelijk naar het dossier te verwijzen.

---

**Mag ik me op de zitting laten vertegenwoordigen?**

---

Ja, u mag zich laten vertegenwoordigen door iemand anders. Let wel, de persoon die u zal vertegenwoordigen moet over een geldige volmacht beschikken. Voor meer informatie hieromtrent raden wij u aan vóór de zitting contact op te nemen met het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen.

U kunt zich eveneens laten bijstaan door een persoon naar keuze.

---

**Als de datum van de zitting me niet goed uitkomt, mag ik dan om een andere datum vragen?**

---

In principe ligt de datum van de zitting vast.

Enkel indien alle partijen akkoord gaan met een uitstel kan de zitting verdaagd worden.

---

**Kan ik het originele dossier inkijken?**

---

Ja, ten minste een half uur vóór de zitting kan u het volledige originele dossier inkijken.

Indien u dat wenst, neem dan vooraf contact op met het secretariaat.

---

**Krijg ik de arbitragekost die ik voor de procedure moet betalen terug?**

---

Neen, de arbitragekost is een geringe bijdrage in de kosten van de arbitrageprocedure die nooit terugbetaald wordt, ook niet indien u in het gelijk wordt gesteld of indien het geschil alsnog minnelijk wordt geregeld.

---

**Wat is de waarde van een arbitrale uitspraak?**

---

Een arbitrale uitspraak is bindend voor alle partijen. Door het geschil voor te leggen aan de GR (cel arbitrage) hebben partijen zich ertoe verbonden de uitspraak te respecteren en uit te voeren.

#### **Is beroep mogelijk tegen een arbitrale uitspraak?**

---

Neen, de arbitrale uitspraak is definitief.

#### **Ik heb de uitspraak ontvangen en heb gelijk gekregen. Wat nu?**

---

Wanneer u in het gelijk werd gesteld door de GR en de tegenpartij werd veroordeeld om een schadevergoeding te betalen, dan moet u de tegenpartij verzoeken over te gaan tot betaling.

#### **Wat gebeurt er indien de uitspraak niet nageleefd wordt door de tegenpartij?**

---

Wanneer u in het gelijk werd gesteld door de GR en de tegenpartij werd veroordeeld om een schadevergoeding te betalen, dan moet u de tegenpartij verzoeken over te gaan tot betaling.

Mocht daar geen gevolg aan gegeven worden binnen de 15 dagen, dan neemt u best contact op met het secretariaat op nr. 02/277.62.15 of via [reisgeschillen@clv-gr.be](mailto:reisgeschillen@clv-gr.be) die een procedure in werking zal stellen zoals uitgelegd in onze brochure "hoe een arbitrale uitspraak doen uitvoeren?" (terug te vinden onder "documenten" op deze website). Los van die stappen of na ondernomen vruchteloze pogingen kan u steeds ook overgaan tot de gedwongen tenuitvoerlegging van de uitspraak.

Het volstaat dan om via een advocaat aan de rechtbank een zgn. "Exequatur" of formule van tenuitvoerlegging te bekommen (dit is meestal een pure formaliteit), waarna - zoals voor een gewoon vonnis - de uitvoering van de uitspraak kan worden afgedwongen. Indien gewenst, kan de GR u hierbij ook helpen. Nadere inlichtingen hieromtrent kan u verkrijgen bij het secretariaat.

### **III. FAQ VERZOENING**

#### **Wat is verzoening?**

---

De verzoeningsprocedure van de GR is een wijze om een reisgeschil buiten de rechtbank om op te lossen.

Een onafhankelijke en onpartijdige verzoener, dit is een juridische deskundige, zal de betrokken partijen op een objectieve en actieve wijze begeleiden en hen helpen om tot een billijke minnelijke oplossing te komen.

Rekening houdend met het eenvoudige, informele en soepele karakter van een dergelijke verzoeningsprocedure worden de procedureregels tot een minimum beperkt.

Het welslagen van deze vrijwillige procedure berust zowel op een loyale houding van de partijen als op de kennis en ervaring van de verzoener die de partijen tot een dialoog zal brengen, hen deskundig zal begeleiden, en de partijen eventueel tot een minnelijke overeenkomst zal bewegen om zo het geschil op te lossen.

#### **Hoe kan men een verzoek indienen?**

---

Op eenvoudig mondeling of schriftelijk verzoek bij het secretariaat van de GR kan men de procedure opstarten.

Het secretariaat neemt dan contact op met de tegenpartij(en), en stuurt hen het reglement en de “overeenkomst tot verzoening” op.

---

#### **Kan ik online een verzoek indienen ?**

Indien u een volledige aanvraag online wenst in te dienen, kunt u dit doen via de secties 'aanvraag verzoening' en 'aanvraag arbitrage' op de website van de Geschillencommissie Reizen ([www.clv-gr.be](http://www.clv-gr.be)).

---

#### **Mag de tegenpartij weigeren in verzoening te gaan?**

De verzoeningsprocedure is een vrijwillige procedure.

Alvorens de verzoener van start zal kunnen gaan moeten alle partijen dus akkoord gaan. Zij ondertekenen dan een overeenkomst tot verzoening. Een tegenpartij kan dus steeds weigeren in verzoening te gaan.

---

#### **Indien de tegenpartij geen verzoeningsprocedure wil, kan ik dan nog kiezen voor de arbitrageprocedure?**

Ja, dan heeft u de mogelijkheid om hetzij een arbitrale procedure hetzij een gewone rechterlijke procedure te beginnen.

---

#### **Hoe start ik een verzoeningsprocedure op ?**

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 en van het reiscontract.
- De Geschillencommissie Reizen heeft een storting van 50 euro ontvangen van de klager.

---

#### **Hoeveel kost een verzoeningsprocedure?**

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 GC wordt hem per verzoeningsdossier een administratieve kost van 100 euro aangerekend.

---

#### **Welke documenten moet ik bij mijn dossier voegen?**

Voor zover mogelijk:

- 1) de reisbeschrijving
- 2) een kopie van de algemene en bijzondere reisvoorwaarden
- 3) de betreffende prijstabel uit de brochure
- de pakketreisovereenkomst en/of de bevestiging doorverkoper
- 5) de algemene voorwaarden van de doorverkoper (meestal op de keerzijde van het reiscontract)
- 6) 7) het bewijs van de (eventuele) klacht ter plaatse
- 8) het bewijs van de klacht na terugkeer

- 9) het antwoord van de doorverkoper, professioneel en/of organisator
- 10) alle gevoerde briefwisseling
- 11) eventueel foto's, video's,...
- 12) alle andere bewijsstukken

#### **Hoe verloopt de verzoeningsprocedure?**

---

In overleg met de partijen zal de verzoener zo snel mogelijk de dialoog met en tussen de betrokken partijen opstarten. De procedure kan deels telefonisch, per fax, per e-mail, schriftelijk en/of (zo nodig) via een bijeenkomst gebeuren, in overleg tussen de partijen en de verzoener.

Dank zij zijn onafhankelijkheid, zijn deskundigheid en zijn actieve rol zal hij de partijen op een strikt vertrouwelijke wijze aanmoedigen en begeleiden om - met eerbiediging van de wederzijdse wensen en belangen van de betrokkenen - hen tot een minnelijke oplossing te bewegen.

#### **Kan ik de verzoeningsprocedure stopzetten?**

---

Elke partij, evenals de verzoener, kunnen op elk ogenblik de verzoeningsprocedure stopzetten.

#### **Heeft de verzoeningsprocedure een invloed op de verjaringstermijn?**

---

Van zodra de Geschillencommissie Reizen een volledige aanvraag heeft ontvangen wordt de verjaringstermijn voorzien door art. 77 van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten 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 mededeelt :

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

#### **Indien een akkoord wordt bereikt, is die dan bindend voor partijen?**

---

Wanneer de partijen met de hulp van de verzoener tot een minnelijk akkoord komen, wordt deze overeenkomst onder begeleiding/controle van, of door de verzoener schriftelijk vastgelegd in een bindend document (juridisch spreekt men dan over een "dading"). De verzoener waakt over de stipte en snelle uitvoering van deze overeenkomst.

#### **Er werd geen akkoord bereikt. Welke mogelijkheden heb ik nu nog om alsnog gelijk te halen?**

---

Mislukt de verzoening, of werd ze vroegtijdig stopgezet, dan behouden de partijen het recht om hetzij een arbitrale procedure hetzij een gewone rechterlijke procedure te beginnen.