

INFORMATIEBROCHURE

CEL ARBITRAGE

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

CITY ATRIUM
Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

02/277.61.80

Inhoud

1. DE ARBITRAGEPROCEDURE van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN vzw : EVEN KORT VOORSTELLEN	4
Wat is de Geschillencommissie Reizen ?.....	4
Het doel van de commissie :	4
2. WANNEER KUNT U BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN AANKLOPPEN ?.....	5
3. TEGEN WIE MOET U KLACHT INDIENEN ?.....	9
4. HOE KUNT U EEN BEROEP DOEN OP DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN EN HOE WERKT ZE ?.....	11
5. HET ARBITRAAL COLLEGE.....	16
Samenstelling	16
Geschillenbeslechting.....	16
Aanwezigheid	16
Uitnodiging	16
Stukkenbundels	17
6. DE KOSTEN.....	18
Algemeen.....	18
In geval van minnelijke schikking	18
In geval van arbitrage	18
Belangrijk.....	18
7. DE WERKING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN IN 9 STAPPEN	20
8. HOE MOET U HET VRAGENFORMULIER INVULLEN ?	21
Belang	21
Identificatie	21
De Vragen	21

9.	HOE EEN ARBITRALE UITSPRAAK DOEN UITVOEREN ?.....	23
	Mededeling van de arbitrale uitspraak	23
	Tussenkomst van de Commissie.....	23
	Tussenkomst van de Verenigingen-Leden.....	23
	Mogelijkheid van publicatie	24
	Verzoek om gedwongen uitvoering	24
10.	PRIVACYBEDING	25
11.	TOT SLOT	26
	ONS ADRES	27

1. DE ARBITRAGEPROCEDURE van de GESCHILLEN-COMMISSIE REIZEN vzw : EVEN KORT VOORSTELLEN

Wat is de Geschillencommissie Reizen ?

De Geschillencommissie Reizen werd in 1983 opgericht door de VVR (Vereniging van Vlaamse Reisbureaus) en de verbruikersvereniging Test-Aankoop.

In 1992 zijn nog drie andere grote beroepsverenigingen tot de commissie toegetreden : de Association of Belgian Tour Operators (ABTO), de Belgian Travel Organisation (BTO) en de Union Professionnelle des Agences de Voyages (UPAV).

De Federatie van Belgische Autobus- en Autocarondernemers en van Reisorganisatoren (FBAA) trad in 1993 tot de geschillencommissie toe.

Sinds april 1993 wordt de commissie gesteund door de overheid. Zij ontvangt subsidies van zowel de Federale Overheidsdienst Economie als van de Federale Overheidsdienst Justitie.

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

De Geschillencommissie Reizen is een vereniging zonder winstoogmerk. De eerste statuten werden op 10 december 1983 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd.

Het doel van de commissie :

Geschillen bijleggen of beslechten tussen reizigers enerzijds en reisbemiddelaars (in de volksmond reisagenten) en reisorganisatoren (ook genoemd touroperators) anderzijds.

Op die manier kan men de trage, ingewikkelde en dure lijdensweg van de traditionele rechtspraak vermijden. Overeenkomstig Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht worden geschillen binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van het volledige dossier (behoudens de wettelijk voorziene uitzonderingen) behandeld. De beslissingen van de Geschillencommissie Reizen hebben in principe dezelfde kracht als de uitspraken van gewone rechtbanken. In de schoot van de vzw Geschillencommissie Reizen zetelt immers een arbitraal college waarvan evenveel vertegenwoordigers (2 of 1) van de verbruikers als van de reissector deel uitmaken.

2. WANNEER KUNT U BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN AANKLOPPEN ?

U kunt bij de Geschillencommissie Reizen aankloppen wanneer u een geschil hebt met een reisbemiddelaar en/of een reisorganisator betreffende de uitvoering van een reis.

Het moet wel gaan over geschillen met een reisbemiddelaar en/of reisorganisator die de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw toepast.

De algemene reisvoorwaarden van de reisorganisator vindt u meestal terug in de brochure waaruit of op de website waarop u uw reis hebt gekozen. De voorwaarden van de reisbemiddelaar vindt u meestal terug op de keerzijde van de bestelbon of verkrijgt u op eenvoudige vraag in het reisbureau. Met deze voorwaarden wordt aan de Geschillencommissie Reizen uitdrukkelijk de bevoegdheid gegeven om tussen te komen in een geschil (via een zgn. “arbitraal beding”).

Ga na of de Algemene Voorwaarden die u terugvindt in de brochure van de reisorganisator en/of op de bestelbon van de reisbemiddelaar overeenkomen met de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen. Indien dit het geval is, dan kunt u een beroep doen op de geschillencommissie.

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

5

We zetten ze voor u op een rijtje :

1. U moet steeds ter plaatse (indien mogelijk) klacht indienen en uw klacht op bewijskrachtige manier bevestigen (bij de reisbemiddelaar en/of reisorganisator) binnen 1 maand vanaf uw terugkeer of, vanaf de voorziene vertrekdatum indien de reis niet is doorgegaan (zie art. 16 van de reisvoorwaarden).
2. Wanneer de klacht niet opgelost werd uiterlijk binnen de 4 maanden vanaf het einde van de reis (of vanaf de geplande vertrekdatum indien de reis niet is doorgegaan), of voor het verstrijken van deze termijn indien uit het dossier duidelijk blijkt dat er geen minnelijke schikking mogelijk is, dan spreekt men van een geschil en kan de verdering aanhangig gemaakt worden bij de Geschillencommissie Reizen (zie art. 18 van de reisvoorwaarden).
3. Tijdens die 4 maanden moet u al het mogelijke doen om met de reisbemiddelaar en/of reisorganisator tot een minnelijke regeling te komen. Pas wanneer een regeling in der minne niet mogelijk is, kunt u bij de Geschillencommissie Reizen een procedure inspannen.

BELANGRIJK

1. De wet voorziet een verjaringstermijn van 1 jaar voor het indienen van de procedure. Dien uw dossier dus tijdig in. Vanaf 4 maanden na uw terugreis (of de voorziene vertrekdatum als uw reis niet plaatsvond) kan u uw dossier indienen bij de Geschillencommissie Reizen. Houd er rekening mee dat een verzoeningsprocedure de wettelijke voorziene verjaringstermijn onderbreekt (of opschort) overeenkomstig het reglement van de verzoeningsprocedure.
2. Op het ogenblik waarop u uw dossier bij de Geschillencommissie indient moet u ook de tegenpartij ervan verwittigen dat u een procedure instelt (aangetekende brief, ontvangstbevestiging van de mail, etc.). Deze brief moet ook duidelijk het bedrag van uw schade-eis vermelden. Zoals u kunt lezen in art. 6 van het geschillenreglement van de Commissie heeft elke verwerende partij het recht een arbitrageprocedure te weigeren als het bedrag van de schade-eis 1.250 euro of meer bedraagt. Ze beschikt daarvoor over een periode van 10 kalenderdagen, te rekenen vanaf de postdatum. Het is dus van belang dat u de datum van uw brief of mail kan bewijzen. In dat geval kan het geschil dus door één van de partijen voor de gewone rechtbank worden gebracht.

Zelfs al gebruikt de reisbemiddelaar en/of reisorganisator de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, dan nog zijn er gevallen waarvoor de geschillencommissie niet bevoegd is.

6

Bijvoorbeeld :

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

Binnen 3 weken na ontvangst van de volledige aanvraag deelt de Geschillencommissie Reizen de partijen haar beslissing mee om de 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 verzonnen, 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 uitmaakt van een vordering in rechte ;
- ✓ De behandeling van het geschil brengt de effectieve werking van de Geschillencommissie Reizen ernstig in het gedrang.

VOORALEER U DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLEN-
COMMISSIE REIZEN AANVAT, MOET U DUS VOL-
GENDE ZAKEN ONDERZOEKEN :

- ✓ Werden de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen gebruikt ?
- ✓ Heb ik vooraf klacht ingediend bij de tegenpartij(en) en alle termijnen gerespecteerd ?
- ✓ Heb ik mijn schade-eis zo nauwkeurig mogelijk becijferd en heb ik een poging tot minnelijke schikking ondernomen ?
- ✓ Wanneer u op deze vragen driemaal ja kunt antwoorden, kunt u de procedure bij de Geschillencommissie Reizen aanvatten.

3. TEGEN WIE MOET U KLACHT INDIENEN ?

Wie een reis boekt komt in de meeste gevallen in contact met twee verschillende gesprekspartners : enerzijds de bemiddelaar en anderzijds de organisator. Er zijn eveneens twee soorten contracten bepaald door de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

Deze definities zijn de volgende :

1. **Contract tot reisorganisatie** : de overeenkomst waarbij een persoon zich in eigen naam jegens een andere verbindt, om tegen betaling van een totaalprijs, ten minste twee van de volgende drie diensten : a) vervoer, b) logies, c) andere niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die niet bijkomstig zijn ten opzichte van het vervoer of het logies, in een door hem en/of door een derde van tevoren georganiseerde combinatie te leveren, voor zover de diensten een overnachting behelzen of zich uitstrekken over een tijdspanne van meer dan vierentwintig uur. Afzonderlijke facturering van diverse onderdelen van eenzelfde combinatie bevrijdt de reisorganisator of –bemiddelaar niet van de verplichtingen vervat in deze wet.
2. **Contract tot reisbemiddeling** : elke overeenkomst waarbij een persoon zich verbindt tot het verstrekken aan een andere, tegen betaling van een prijs, hetzij van een contract tot reisorganisatie, hetzij van een of meer afzonderlijke prestaties die enigerlei reis of verblijf mogelijk maken.
3. **Reisorganisator** : elke persoon die als verkoper in de betekenis van de wet handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument de hierboven omschreven combinatie (zie Contract tot reisorganisatie) rechtstreeks of door bemiddeling van een reisbemiddelaar verkoopt of te koop aanbiedt.
4. **Reisbemiddelaar** : elke persoon die als verkoper in de betekenis van de wet handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument de hierboven bedoelde verbintenis aangaat (zie Contract tot reisbemiddeling).

Opgelet : zo een reisbemiddelaar optreedt als een tussenpersoon voor een niet in België gevestigde organisator, wordt hij tegenover de reiziger als reisorganisator beschouwd.

Het onderscheid tussen reisorganisator en reisbemiddelaar is heel belangrijk, want elke partij heeft zijn eigen aansprakelijkheid ten opzichte van de klant :

- ✘ **Aansprakelijkheid van de reisorganisator** : de reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de organisator om deze ander verstrekkers van diensten aan te spreken. Bijvoorbeeld : als u een klacht hebt over de organisatie of het verloop van de reis zelf (ander hotel, overboeking, etc.) moet u zich tot hem richten.
- ✘ **Aansprakelijkheid van de reisbemiddelaar** : de reisbemiddelaar heeft naast de informatieverplichting opgenomen in de hoofdstukken II (Reispromotie) en III (Informatie) van de wet van 16 februari 1994, een algemene raadgevingsverplichting. Enkele voorbeelden : hij vergat uw boeking aan de reisorganisator over te maken, hij gaf u verkeerde informatie, hij beloofde u zwart op wit bepaalde zaken die de reisorganisator nooit bevestigd heeft of hij vergat te melden dat de bevestiging van de reis door de reisorganisator afweek van uw boeking.

BELANGRIJK

- ~ Het kan gebeuren dat zowel de reisbemiddelaar als de reisorganisator een fout of een tekortkoming hebben begaan. U dient dan klacht in tegen beiden. Doe dit eveneens in geval van twijfel, en win hierover eventueel vooraf advies in bij een juridisch bevoegd persoon, bij uw verbruikersvereniging of bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie.
- ~ Probeer reeds in uw eerste brief aan de reisorganisator en/of reisbemiddelaar een nauwkeurige en gedetailleerde raming te maken van uw schade-eis. Als u reeds in uw eerste brief een redelijke eis formuleert en motiveert, zal dit de onderhandelingen om een minnelijke schikking te treffen zeker ten gunste komen.

4. HOE KUNT U EEN BEROEP DOEN OP DE GESCHILLEN-COMMISSIE REIZEN EN HOE WERKT ZE ?

1.
 - Ga na of de Geschillencommissie Reizen bevoegd is en of u de voorgeschreven formaliteiten en termijnen hebt geëerbiedigd. Hoe dat moet kunt u lezen op pagina's 3 en 4 van deze informatiebrochure.
 - Schrijf ons een brief of een mail waarin u aangeeft waarover het geschil gaat en wanneer het ontstaan is. Vermeld ook de naam en het adres van de reisorganisator en / of reisbemiddelaar.
 - Neem tijdig contact op met uw verbruikersvereniging, een advocaat, een juridische dienst of de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, indien u informatie wenst over uw rechten, plichten, kansen, etc.
2. Het secretariaat van de Geschillencommissie stuurt u de informatiebrochure, het geschillenreglement en het vragenformulier met de post of via mail. U kan al deze documenten tevens terugvinden op de website www.clv-gr.be
3. Het vragenformulier is een "officieel" verzoek tot arbitrage.

Het volledig ingevulde en ondertekende vragenformulier dient u op een bewijskrachtige manier (bv. aangetekend schrijven of mail met ontvangstbevestiging) naar het secretariaat terug te sturen. De poststempel van dit schrijven (of eventueel de datum van afgifte) of het ontvangstbewijs van de mail geldt als datum waarop de vordering geacht wordt aanhangig te zijn gemaakt. In punt 8 van deze informatie-brochure, op bladzijde 17 en 18 leggen wij uit hoe u het vragenformulier moet invullen.

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 (in het vet en onderstreept). Zoals u kan lezen in art. 6 van het Geschillenreglement heeft elke verwerende partij het recht een arbitrageprocedure te weigeren als het bedrag van de schade-eis meer dan 1.250 euro bedraagt. Ze beschikt daarvoor over een termijn van 10 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van deze brief. Het is dus van belang dat u de datum van ontvangst kan bewijzen (aangetekende brief met ontvangstbewijs, ontvangstbewijs van de mail, etc.). In dat geval kan het geschil door één van de partijen voor de gewone rechtbank worden gebracht.

4. U moet eveneens uw volledige stukkenbundel bezorgen met inventarislijst. Om u te helpen bij het samenstellen van uw dossier, vindt u hieronder, bij wijze van voorbeeld, een lijst van documenten te voegen bij uw dossier. Dit is geen beperkende opsomming. We raden u aan alle stukken die u in uw bezit heeft mee te delen. Let op : geen enkel

document opgesteld tijdens een voorheen aangegane verzoeningsprocedure mag voorkomen in uw dossier.

Lijst van documenten :

- ✓ De beschrijving uit de brochure of de reisbeschrijving (internet)
- ✓ Een kopie van de algemene en bijzondere reisvoorwaarden van de reisorganisator
- ✓ De prijstabel uit de brochure of het prijsaanbod (internet)
- ✓ De bestelbon (dit is het inschrijvings- of boekingsformulier uitgaande van de reisbemiddelaar)
- ✓ De algemene voorwaarden van de reisbemiddelaar (meestal op de keerzijde van de bestelbon)
- ✓ De boekingsbevestiging, dit is het bevestigingsdocument dat de reisorganisator en de klant juridisch bindt (ofwel via de reisbemiddelaar of via internet)
- ✓ Het bewijs van de eventuele klacht ter plaatse
- ✓ Het bewijs van de klacht na terugkeer
- ✓ Het antwoord van de reisbemiddelaar en/of reisorganisator
- ✓ Alle gevoerde briefwisseling
- ✓ Eventuele foto's, video's, etc.
- ✓ Alle andere bewijsstukken

12

LET OP ! Wanneer foto's, video', etc. als bewijsmateriaal worden aangevoerd dienen deze in evenveel exemplaren als er partijen zijn +1 aan het secretariaat te worden overgemaakt op CD-rom of USB-stick. Tijdens de zitting kunt u de beschikbare apparatuur van de Geschillencommissie Reizen gebruiken.

Opgelet : neem eerst contact op met het secretariaat om te controleren of uw materiaal compatibel is met onze apparaten.

We raden u aan deze documenten zo snel mogelijk te bezorgen.

Overeenkomstig Art. 12 van het geschillenreglement zal uw aanvraag pas volledig zijn wanneer u ons de volgende documenten heeft overgemaakt :

- ✓ Kopie van klacht ingediend bij tegenpartij (overeenkomstig art. 16 van de Algemene Voorwaarden van de vzw Geschillencommissie Reizen die door de reisorganisator en/of reisbemiddelaar worden toegepast) ;
- ✓ De reisbeschrijving of brochurebevestiging ;
- ✓ De bestelbon of boekingsbevestiging

De overige stukken moeten ons ten laatste 30 dagen voor de zitting bereiken.

5. U dient eveneens uw waarborg te betalen. Die waarborg bedraagt 10% van het geëiste bedrag met een minimum van 100 euro.

Alle eisen minder dan of gelijk aan 1.000 euro	100 euro
Alle eisen boven 1.000 euro	10% van de geëiste som

Dit bedrag is terugbetaalbaar, na aftrek van eventuele arbitragekosten ten laste, kort nadat de arbitrale uitspraak afgeleverd werd.

Let op : wanneer binnen de drie maanden na de neerlegging van het verzoekschrift de waarborg niet volledig is betaald wordt de aanleggende partij geacht afstand te doen van het geding.

Om te weten hoe groot de verschuldigde arbitragekost zal zijn en door wie hij uiteindelijk zal moeten gedragen worden, vindt u terug op pagina 13, punt 4.

Wij vestigen er uw aandacht op dat de eiser, zelfs al wint hij de zaak, kan veroordeeld worden tot het dragen van een deel van de kosten. Dit enkel wanneer zijn eis slechts gedeeltelijk gegrond is. Probeer dus om geen overdreven eis in te dienen.

Het is aan te raden uw schade zo objectief en redelijk mogelijk te ramen, rekening houdend met wat u gereserveerd had en wat u werkelijk gekregen hebt. Verdeel uw reis in verschillende rubrieken (vervoer, verblijf, animatie, uitstappen, etc.) en bereken uw geleden schade op basis van de rubrieken waarvoor u problemen hebt ondervonden.

6. Nadat de aanvraag volledig is deelt het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen u er aangetekend schrijven de datum van zitting mee. Maandelijks wordt één zitting vastgelegd. Uw dossier zal toegevoegd worden aan de eerstvolgende zitting met het respecteren van de termijnen zoals bepaald in Art.14 van het geschillenreglement.

Indien mocht blijken dat uw aanvraag om één van de volgende redenen niet kan behandeld worden, wordt u hiervan binnen de 20 dagen op de hoogte gebracht.

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 verzonnen, 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.
7. Het secretariaat stuurt met dezelfde post uw vragenformulier en stukkenbundel naar de tegenpartijen verweerders en deelt eveneens de datum van de zitting mee.
 8. Binnen de 20 dagen na dit schrijven moeten de tegenpartijen hun volledige dossier en alle bewijsstukken evenals de inventaris aan u bezorgen, met een kopie aan het secretariaat.
 9. U heeft 10 dagen de tijd om te antwoorden op de argumenten van de tegenpartijen. Ook extra bewijsstukken moeten uiterlijk binnen deze periode aan het secretariaat en de tegenpartijen worden bezorgd. Deze stap is echter niet absoluut noodzakelijk.
 10. De verweerders beschikken over 10 dagen voor zijn wederwoord. Ook deze stap is niet noodzakelijk.

Misschien lijkt deze procedure u vrij ingewikkeld en moeilijk te volgen. Daarom geven wij u een VOORBEELD MET FICTIEVE DATA.

- | | |
|------------|---|
| 25/03 | U stuurt het ingevulde en ondertekende vragenformulier aangetekend met bijgevoegde documenten naar het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen. U eist bijvoorbeeld 1.115 euro. U betaalt de overeenkomstige waarborg, nl. 10% van 1.115 euro = 111,50 euro. |
| 26/3 | De Geschillencommissie heeft uw documenten én de betaling ontvangen. Uw dossier is nu volledig. |
| 27/03 | Het secretariaat deelt per aangetekende brief de datum van de zitting mee aan de partijen. De tegenpartij krijgt een kopie van het volledige dossier van de eisende partij. |
| Voor 16/04 | De verweerder kan conclusies opsturen. Hij stuurt het origineel naar het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen. |
| Voor 26/04 | U kunt antwoorden op de argumenten van de verweerder. U stuurt het origineel naar het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen en een kopie naar de tegenpartij. Indien u nog nieuwe stukken heeft, mag u die toevoegen. |

- Voor 06/05 De verweerder kan zijn wederwoord indienen. Hij stuurt het origineel naar het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen en een kopie naar u.
- 16/05 Zitting van het arbitraal college.
- 26/06 Uiterlijk op deze datum zal u de uitspraak ontvangen.

**DE PROCEDURE OMVAT BIJGEVOLG VOOR U VOL-
GENDE TAKEN :**

- ✓ Invullen en terugsturen vragenformulier ;
- ✓ Betalen van de waarborg ;
- ✓ Opstellen en opsturen van uw volledige bundel en alle bewijsstukken en inventaris ;
- ✓ Eventueel antwoorden op de conclusies van de verweerder(s) ;
- ✓ Eventueel de zitting bijwonen, indien u dit nodig acht.

5. HET ARBITRAAL COLLEGE

Samenstelling

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.

Geschillenbeslechting

De geschillenbeslechting gebeurt overeenkomstig het geschillenreglement, dat u samen met de vragenlijst wordt toegestuurd. Alles wat niet uitdrukkelijk in het geschillenreglement is voorzien, wordt behandeld volgens het Gerechtelijk Wetboek, waaronder de artikelen 1676 tot 1723 inzake arbitrage.

Aanwezigheid

U wordt uitgenodigd op de zitting van het arbitraal college. 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 standpunt duidelijk te maken. Wees kort en duidelijk en tracht zoveel mogelijk naar het dossier te verwijzen. Er is geen discussie mogelijk tussen de partijen onderling. Het arbitraal college ontvangt uw dossier voor de zitting. Zij kennen bijgevolg het volledige dossier.

U kunt 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 voor de zitting contact op te nemen met het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen.

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

Uitnodiging

De datum van zitting wordt u reeds meegedeeld bij het begin van de procedure en is in principe vast. Het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen deelt u ongeveer 15 dagen voor de zitting het juist uur mee waarop uw dossier zal worden behandeld.

De zitting van het arbitraal college gaat door in de kantoren van de Geschillencommissie Reizen.

Stukkenbundels

De stukkenbundels worden gedurende 5 jaar bewaard. Deze termijn gaat in op de datum van de arbitrale uitspraak. Als u de stukken van uw dossier wenst terug te krijgen, kan u dit schriftelijk vragen aan het secretariaat. Eens deze termijn is verstreken, zullen alle documenten en stukken vernietigd worden.

6. DE KOSTEN

Algemeen

De kosten voor de behandeling van uw geschil door de Geschillencommissie Reizen bedragen 10% van uw schade-eis (met een minimum van 100 euro). Dit bedrag is ten laste van de partij die het proces verliest. Dit bedrag moet door de eisende partij gestort worden op de rekening van de Geschillencommissie Reizen als waarborg. Het Arbitraal College deelt mee in de uitspraak wie uiteindelijk de kosten moet dragen. Het bedrag dient betaald te worden op het ogenblik dat u het vragenformulier terugstuurt.

In geval van minnelijke schikking

Na bepaling van de zitting kan nog een akkoord tussen u en de tegenpartij(en) tot stand komen. Wij wijzen op het feit dat de procedurekosten integraal deel uitmaken van de minnelijke schikking en dat het secretariaat u bij deze een factuur voor voldaan zal overmaken. Vergeet dus niet te onderhandelen over dit bedrag en eventueel bij te tellen bij de minnelijke schikking.

In geval van arbitrage

- Als u volledig gelijk krijgt : de tegenpartij(en) zal (zullen) de arbitragekost moeten dragen, uw waarborg zal volledig terugbetaald worden binnen de maand die volgt op de arbitrale uitspraak.
- Als u ten dele gelijk krijgt : indien blijkt dat uw klacht slechts gedeeltelijk gegrond is en/of uw schade-eis te hoog ligt, dan kan een deel van de arbitragekost te uwen laste worden gelegd. Uw waarborg wordt terugbetaald na aftrek van het gedeelte van de kosten die eventueel te uwen laste werden gelegd.
- Als u volledig ongelijk krijgt : dan blijven de arbitragekosten te uwen laste. Uw waarborg wordt niet terugbetaald, hij dekt de arbitragekosten.

Het is desgevallend de Geschillencommissie Reizen die u de waarborg terugbetaalt, niet de veroordeelde reisbemiddelaar of reisorganisator. Zij moeten enkel de schadevergoeding uitbetalen waartoe zij werden veroordeeld.

Belangrijk

U merkt dat het bedrag dat u opgeeft als schade-eis van groot belang is. De waarborg wordt er immers op berekend.

De Geschillencommissie Reizen vraagt u de schadevergoeding die u eist uit te drukken in euro en in alle redelijkheid te BEGROTEN en te MOTIVEREN.

Als u uw schade-eis (materiële en eventueel andere schade, en eventueel intresten daarop) niet zelf kunt berekenen, win dan vooraf inlichtingen in bij een bevoegde instantie zoals een verbruikersvereniging, een juridische dienst, de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, een advocaat. Ook uw reisbemiddelaar zal u desgevallend hiermee kunnen helpen.

Probeer dus geen overdreven eis in te dienen.

Het is aan te raden uw schade zo objectief en redelijk mogelijk te ramen, rekening houdend met wat u gereserveerd had, en wat u werkelijk gekregen hebt. Verdeel uw reis in verschillende rubrieken (vervoer, verblijf, animatie, uitstappen, etc.) en bereken uw geleden schade op basis van de rubrieken waarvoor u problemen hebt ondervonden.

7. DE WERKING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN IN 9 STAPPEN

1. Werden de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen gebruikt ?

Ja

2. Valt uw klacht onder de gevallen waarvoor de GR manifest onbevoegd is ?

Neen

De GR is niet bevoegd om uw zaak te behandelen.

Neen

3. Hebt u alle termijnen gerespecteerd ?

Ja

De GR is niet bevoegd om uw zaak te behandelen.

Ja

4. Vul het vragenformulier in en stuur het samen met uw volledige dossier naar het secretariaat van de GR. Verwittig de tegenpartij(en) op een bewijskrachtige wijze. Stort de overeenkomstige waarborg.

Neen

Respecteer de termijnen en tracht een minnelijke regeling te zoeken.

5. Het secretariaat van de GR deelt u de datum van de zitting mee.

6. De verweerder(s) kan (kunnen) conclusies indienen (origineel naar de GR en kopie naar de andere partij(en)).

7. U kunt antwoorden op de argumenten van de verweerder(s) (origineel naar de GR en kopie naar de andere partij(en)).

8. De verweerder(s) kan (kunnen) hun wederwoord indienen ((origineel naar de GR en kopie naar de andere partij(en)).

9. U kunt de zitting bijwonen.

8. HOE MOET U HET VRAGENFORMULIER INVULLEN ?

Belang

Het vragenformulier bestaat uit 4 grote delen : de identificatie, de reis, de klacht(en) en uw verzoek. Het vragenformulier vormt dan ook het sleutelement van uw dossier. Vul het daarom zorgvuldig en volledig in.

De meeste vragen zijn eenvoudig in te vullen en behoeven geen verdere uitleg. Let evenwel op bij het invullen van de rubriek "Identificatie" en bij de volgende vragen :

Identificatie

Het vragenformulier moet ingevuld worden op naam van, en ondertekend door de persoon die de reis heeft geboekt of, bij telefonische bestelling, diegene die de reis heeft betaald. Deze persoon sluit immers een contract met de reisbemiddelaar / reisorganisator.

Let wel, vermeld OOK DE NAMEN VAN DE MEDEREIZIGERS die op de bestelbon voorkomen op het vragenformulier. Deze medereizigers moeten het vragenformulier MEDE ONDERTEKENEN (m.a.w. alle meerderjarige personen dienen het vragenformulier mee te ondertekenen). Hierdoor geven zij u volmacht om in hun naam een eis in te stellen bij de geschillencommissie.

21

Opgelet : in de wet van 29.04.2001 werd artikel 410 van het Burgerlijk Wetboek uitgebreid naar het wettelijk bestuur, zodat vaders en moeders in hun hoedanigheid van wettelijke beheerders van de goederen van hun minderjarige kinderen ertoe gehouden zijn 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 aangevraagd bij de Vrederechter van het Kanton waar het kind is gedomicilieerd ; het volstaat hiertoe een brief te richten aan de Vrederechter, met een afschrift van het volledige dossier (vragenlijst + stukken) dat bij het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen ingediend werd of wordt. De verzoekrechten dienen te worden betaald aan de griffie van het Vrederecht en bedragen ongeveer 35 euro.

De Vragen

Vraag 6 : Aantal personen

Dit is het aantal personen dat samen heeft geboekt.

Vraag 7 : Totale reissom

Het totale bedrag dat u heeft betaald voor de reis (bijkomende verzekering NIET inbegrepen).

Vraag 11 : Boeking

Alle gegevens in verband met de boeking staan op de bestelbon of boekingsbevestiging. Vermeld de naam van de persoon / reiziger / contractant die de bestelbon ondertekende.

Vraag 12 : Tegen wie is uw klacht gericht ?

Lees hierover eerst punt 4 van deze informatiebrochure : tegen wie moet u klacht indienen ? Het is absoluut noodzakelijk dat deze vraag correct wordt beantwoord.

Vraag 15 : Heeft u andere bewijsstukken ?

Dit zijn bijvoorbeeld foto's, getuigenissen van medereizigers, een faxbericht of e-mail, video's, etc.

Vragen 16 en 17: Wat zijn uw klachten tegen ... ?

Formuleer uw klachten kort, bondig en puntsgewijs.

Vraag 18 : Heeft u extra kosten moeten maken ?

Indien u extra kosten heeft moeten maken, die een gevolg zijn van uw klacht, dan moet u die zo nauwkeurig mogelijk berekenen. Geef een kort overzicht van de aard en het bedrag van de bijkomende kosten. Bewaar alle originele bewijsstukken zorgvuldig.

Vraag 20 : Hoeveel bedraagt uw schade-eis ?

De Geschillencommissie Reizen vraagt u de schadevergoeding die u eist uit te drukken in euro en in alle redelijkheid te BEGROTEN en MOTIVEREN.

Als u uw schade-eis (materiële en eventueel andere schade, en eventueel intresten daarop) niet zelf kunt berekenen, win dan vooraf inlichtingen in bij een bevoegde instantie zoals een verbruikersvereniging, een juridische dienst, de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, een advocaat. Ook uw reisbemiddelaar zal u desgevallend hierbij kunnen helpen.

9. HOE EEN ARBITRALE UITSPRAAK DOEN UITVOEREN ?

Mededeling van de arbitrale uitspraak

Na de mondelinge uiteenzettingen tijdens de arbitrale zitting doet het arbitraal college definitief uitspraak conform het geschillenreglement en het gerechtelijk wetboek (art. 1676 tot 1723 G.W.).

Overeenkomstig art. XVI, 25 §1, 9° van het wetboek van economisch recht wordt de arbitrale uitspraak aan elke partij bezorgd binnen de 90 dagen na ontvangst van de volledige aanvraag. De uitspraak wordt eveneens zo spoedig mogelijk ter griffie neergelegd van de rechtbank van eerste aanleg te Brussel ten einde de eventuele gedwongen tenuitvoerlegging te vergemakkelijken. Tegen uitspraak van het arbitraal college is geen beroep meer mogelijk.

Bij ontvangst van de uitspraak verzoekt de partij die recht heeft op schadevergoeding de tegenpartij tot betaling over te gaan van de sommen waartoe hij werd veroordeeld. Hij deelt hem zo spoedig mogelijk zijn bankgegevens mee. De tegenpartij is gehouden de uitspraak binnen de maand uit te voeren.

Tussenkoms t van de Commissie

In geval van niet-uitvoering, en na de gebruikelijke herinneringen, dient de eiser het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen op het volgende nummer te verwittigen : 02/277.62.15. Het secretariaat zal een eerste telefonisch contact opnemen met de betrokken partij(en), en met het oog op een onmiddellijke betaling.

Ongeveer 15 dagen na dit eerste contact wordt de eiser, indien dan nog geen betaling werd verricht, verzocht om opnieuw contact op te nemen met het secretariaat, ditmaal schriftelijk.

Op grond daarvan zal de Commissie een laatste herinnering versturen, alvorens verdere stappen te ondernemen.

Tussenkoms t van de Verenigingen-Leden¹

Indien de uitspraak ondanks tussenkoms t van het secretariaat nog steeds niet wordt uitgevoerd, dient dit door de eiser aan de Commissie te worden gesignaleerd.

¹ De verschillende verenigingen van de vzw Geschillencommissie Reizen zijn : ABTO, BTO, FBAA, UPAV en VVR voor de reissector en TEST-AANKOOP voor de consumenten.

Deze briefwisseling zal worden overgemaakt aan de vereniging waarvan de tegenpartij desgevallend lid is, teneinde bij deze aan te dringen op betaling (dit kan een beroepsvereniging of een verbruikersvereniging zijn).

Mogelijkheid van publicatie

Indien de vorige stappen geen resultaat opleveren, worden alle verenigingen-leden van de vzw Geschillencommissie Reizen evenals de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie hiervan op de hoogte gebracht ten einde verdere stappen te overwegen, waaronder het eventueel publiceren in hun respectievelijke tijdschriften ter informatie of waarschuwing van hun leden.

Verzoek om gedwongen uitvoering

Los van vorige stappen of na vruchteloze opvolging hiervan kan de benadeelde steeds overgaan tot de gedwongen uitvoering van de uitspraak, vermits elke uitspraak bij de rechtbank van eerste aanleg te Brussel wordt neergelegd.

Het volstaat dan om via een advocaat aan de rechtbank een zgn. "Exequatur" of formule van tenuitvoerlegging te bekomen (dit is meestal een pure formaliteit), waarna – zoals voor een gewoon vonnis – de uitvoering van de uitspraak kan worden afgedwongen.

Indien gewenst kan de Commissie u hierbij ook helpen. Nadere inlichtingen hieromtrent kan u verkrijgen op het secretariaat.

10. PRIVACYBEDING

De persoonsgegevens die aan de Geschillencommissie Reizen verstrekt worden komen terecht in een bestand 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 wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Dit houdt o.m. het recht in op inzage van de eigen persoonsgegevens alsook het recht om ze te laten verbeteren.

De verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens is de Geschillencommissie Reizen vzw, City Atrium, Vooruitgangstraat 50 te 1210 Brussel.

11. TOT SLOT

U kunt ons elke voormiddag (werkdagen) telefonisch bereiken tussen 9 uur en 12 uur.

BELANGRIJK

Het secretariaat van de geschillencommissie kan enkel vragen betreffende de te volgen procedure beantwoorden. Dit betekent dat vragen over inhoud van uw klacht, de hoogte van uw schade-eis, evenals uw rechten en plichten niet door het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen kunnen worden beantwoord. Hiervoor kunt u terecht bij de verschillende verbruikersverenigingen en diensten voor rechtshulp.

Wij hopen dat u een duidelijker beeld hebt gekregen van de werking van de geschillencommissie, en van het arbitraal college dat zetelt in de schoot van de vzw Geschillencommissie Reizen. Mocht u nog vragen hebben over de klachten- en geschillenregeling, dan kunt u steeds bij ons terecht.

ONS ADRES

Geschillencommissie Reizen vzw
City Atrium
Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel
Tel : 02/277.62.15 (van 9 tot 12u)
Fax : 02/277.91.00
e-mail : clv.gr@skynet.be