

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

JAARVERSLAG 2016

Geschillencommissie Reizen vzw

CITY ATRIUM

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

TEL: 02/277.62.15

FAX: 02/277.91.00

INHOUDSTAFEL

WOORDJE 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 : VERZOENINGSPROCEDURE</u>	12
- 1. KENMERKEN	13
- 2. DE VERNIEUWDE PROCEDURE	14
- 3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2016	15
- 4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2016	16
<u>DEEL III : ARBITRAGE</u>.....	17
- 1. WERKWIJZE.....	18
o 1.1. BEVOEGDHEID	18
o 1.2. WERKING/PROCEDURE	18
- 2. HET ARBITRAAL COLLEGE	20
- 3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE	21
o 3.1. DE AANVRAGEN.....	21
▪ 3.1.1. VRAGEN OM INLICHTINGEN.....	21
▪ 3.1.2. ONONTVANKELIJKE DOSSIERS.....	21
o 3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN	22
- 4. ARBITRAGE IN 2016.....	23
o 4.1. ALGEMEEN.....	23

○ 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2016	25
▪ 4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF	27
▪ 4.2.2. ANNULERING	27
▪ 4.2.3. CONTRACTAFSLUITING	27
▪ 4.2.4. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN	27
▪ 4.2.5. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER.....	27
▪ 4.2.6. OVERBOEKINGEN	28
▪ 4.2.7. MEER DAN 1 KLACHTENELEMENT	28
▪ 4.2.8. ANDERE	28
○ 4.3. TAALVERDELING	29
○ 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS.....	29
○ 4.5. UITSPRAKEN	29
○ 4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE.....	30

WOORDJE VAN DE VOORZITTER

De Geschillencommissie Reizen biedt reizigers, die een geschil hebben met een reisbemiddelaar of met een reisorganisator, de mogelijkheid om dit geschil op te lossen. De reiziger kan hiervoor kiezen tussen een verzoeningsprocedure of een arbitrageprocedure.

Intussen is de Geschillencommissie in zijn geheel sinds 1 januari 2016 erkend als Gekwalificeerde Entiteit tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

Eén van de voornaamste kenmerken van een Gekwalificeerde Entiteit is dat geschillen in 90 dagen afgehandeld moeten worden.

Dat bleek overigens geen probleem met gemiddelde termijnen van respectievelijk 69 dagen voor de verzoeningsprocedure en 76,5 dagen voor de arbitrageprocedure.

Een ander kenmerk van een Gekwalificeerde Entiteit is dat de kostprijs van de procedure voor de consument laag moet zijn. Wat de Geschillencommissie betreft heeft dit concreet betekend dat het veel goedkoper is geworden voor de reiziger om een arbitrageprocedure te starten (voorheen 10% van de eis met een minimum van € 100, nu € 50 of € 75 al naargelang de eis kleiner of groter is dan € 1 000).

De gevolgen daarvan zijn niet uitgebleven: we zien een duidelijke toename van het aantal arbitragegevallen en een verdere afname van het aantal verzoeningen.

Laat ons bij de publicatie van dit jaarverslag verder ingaan op de cijfers voor 2016.

Het aantal geschillen, of ze nu behandeld worden in de verzoeningsprocedure of in de arbitrageprocedure blijft laag in vergelijking met het aantal georganiseerde reizen. Hiervoor zijn vele oorzaken, o.m. 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 zoveel mogelijk minnelijk te regelen zijn daar niet vreemd aan.

Het aantal dossiers dat via de **verzoeningsprocedure** werd behandeld loopt al enkele jaren wat terug maar is in 2016 erg gedaald: het aantal aanvaarde dossiers in verzoening (27??) lag in 2016 beduidend lager dan in 2015 (45).

Van de 20 dossiers die eind 2016 werden afgewerkt werden er 15 met een dading afgesloten, d.i. 75%. De meeste geschillen hebben betrekking op de kwaliteit van het verblijf.

Wat de **arbitrageprocedure** betreft werden fors meer geschillen behandeld: 97 in 2016 tegenover 75 in 2015. Als naar gewoonte betroffen de meeste geschillen (42%) in 2016 ook 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...

Daarnaast behandelde de Geschillencommissie nog geschillen over annuleringen (11%), geschillen met problemen bij het afsluiten van het contract (8%), geschillen over uitstappen en rondreizen (8%), geschillen over vertragingen en wijzigingen van vervoer (6%), geschillen over overboekingen (4%), verschillen met méér dan 1 klachtelement (16%) en andere geschillen (5%).

Van de 97 in 2016 beslechte geschillen werd in ongeveer 72% van de gevallen de eis geheel of gedeeltelijk ingewilligd.

Per zaak werd gemiddeld een vergoeding van ongeveer € 930 toegekend.

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

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

2016 staat in ons geheugen gegrift als het jaar van de aanslagen op 22 maart en wij betreuren de vele slachtoffers. Vooral de aanslag op de luchthaven heeft een grote impact gehad op reisorganisatoren en reisbemiddelaars, die grote inspanningen hebben geleverd om de problemen aan te pakken en de hinder voor de reizigers te beperken. Ook Test-Aankoop en het secretariaat van de Geschillencommissie werden overstelpt door vragen van ongeruste reizigers. Mijn dank gaat uit naar alle betrokkenen die er in zeer moeilijke omstandigheden het beste van hebben gemaakt.

Daarnaast bedank ik tevens alle aangesloten beroepsverenigingen en Test-Aankoop alsook alle verzoeners, alle voorzitters van de arbitrale colleges, alle arbiters en de leden van het secretariaat.

Zonder hun inzet en toewijding had de Geschillencommissie het puike resultaat op het vlak van de termijnen nooit behaald.

Anne Moriau

9 mei 2017

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, UPAV en VVR,
- de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
- en de Federale Overheidsdienst Justitie.

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

Ondanks alle inspanningen om klachten te vermijden, 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 2016 aanhangig werden gemaakt.

2. DOEL

2.1. OPRICHTING

De Geschillencommissie Reizen werd in 1983 opgericht door de VVR (Vereniging van Vlaamse Reisbureaus) en de consumentenorganisatie Test-Aankoop. De andere partners die tot de Geschillencommissie Reizen zijn toegetreden zijn : ABTO (Association of Belgian Tour Operators), BTO (Belgian Travel Organisation) en UPAV (Union Professionnelle des Agences de Voyages) in 1992 en, FBAA (Federatie van de Belgische Autobus- en Autocarondernemers en van Reisorganisatoren) in 1993. Sinds april 1993 is de vzw Geschillencommissie Reizen officieel erkend en wordt ze gesteund door de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. Sedert 1999 wordt ze eveneens gesubsidieerd door de Federale Overheidsdienst Justitie. In 2016 volgde de erkenning als gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling overeenkomstig Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht.

2.2. DOEL

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

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

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

3. BESTUUR

De Geschillencommissie Reizen is een vereniging zonder winstoogmerk. De eerste statuten werden op 10 december 1983 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. De laatste wijzigingen dateren van 29 juni 2016.

3.1. DE ALGEMENE VERGADERING

In de loop van het verslagjaar werd op 3 juni 2016 een algemene vergadering bijeengeroepen.

De algemene vergadering is het hoogste orgaan van de vzw en bestaat uit 2 colleges, namelijk 1) het college R, dat de reissector vertegenwoordigt en 2) het college V, dat de consumentenverenigingen vertegenwoordigt. In 2016 traden de volgende personen op :

Voor de consumentenverenigingen

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

Voor de reissector

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

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Véronique Andrieux.

3.2. DE RAAD VAN BESTUUR

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

Het mandaat van de bestuurders geldt voor 4 jaar. Op 3 juni 2016 werden de laatste verkiezingen gehouden.

De raad van bestuur bestaat uit de volgende personen:

Voor de consumentenverenigingen

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

Voor de reissector

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

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Véronique Andrieux.

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 evaluatie van de aangepaste procedures volgens Boek XVI van het Wetboek van Economisch Recht;

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

BIJEENKOMSTEN	2016	2015	2014
Raad van bestuur	4 keer (01/03/2016, 03/06/2016, 20/09/2016, 15/12/2016)	5 keer (13/02/2015, 10/03/2015, 26/05/2015, 08/10/2015, 11/12/2015)	4 keer (27/02/2014, 06/05/2014, 23/09/2014, 19/12/2014)
Algemene vergadering	1 keer (03/06/2016)	1 keer (26/05/2015)	2 keer (06/05/2014 23/09/2014)

3.3. HET DAGELIJKS BESTUUR

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

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

3.4. HET SECRETARIAAT

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

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

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

4. FINANCIËN

De financiering van de Geschillencommissie Reizen is driedelig en gebeurde in 2016 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 verzoening :
Elk van de betrokken partijen (reiziger, reisbemiddelaar en/of reisorganisator) betaalt procedurekosten. Voor de reiziger beperkt zich dit tot een bedrag van 50 EUR. Voor de reisbemiddelaars en de reisorganisatoren bedraagt de deelname in de procedurekost 75 EUR, en moet dit bedrag met de BTW worden verhoogd.
Jammer genoeg is dit bedrag ontoereikend om de reële kosten van de procedure te dekken.
 - In arbitrage :
De eisers betalen een procedurekost om hun dossier door het arbitraal college te laten behandelen : 50 EUR voor een eis tot 1.000 EUR, 75 EUR voor een eis van meer dan 1.000 EUR.
De verweerders van de reissector betalen een forfaitair bedrag per verloren geding. Deze som bedraagt 200 EUR voor de leden van de verschillende beroepsverenigingen (zie punt 1: pagina 6) en wordt verhoogd tot 300 EUR voor niet-leden. Deze betalen bovendien een administratiekost van 100 EUR per dossier.
3. bijdragen door de overheid:
 - De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie stelt een kantoor en verschillende vergaderzalen ter beschikking van de Geschillencommissie en draagt een deel van de algemene kosten (kosten voor gebruik van fax, telefoon, kopiekosten, portkosten, ...). De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie detacheert 1 werknemer naar het secretariaat en kent bovendien jaarlijks een subsidie van 15.000 EUR toe.
 - De Federale overheidssdienst Justitie kende de Commissie eveneens een subsidie toe van 24.000 EUR.

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

VERZOENINGPROCEDURE

1. KENMERKEN

Naast de arbitrageprocedure biedt de Geschillencommissie Reizen vzw de mogelijkheid een reisgeschil aan de verzoeningsprocedure te onderwerpen.

Deze eenvoudige 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.

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).

De betrokken partijen kunnen enkel overeenkomen om hun reisgeschil 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 de klacht te onderzoeken en met de eventuele vertegenwoordigers of leveranciers in het buitenland contact op te nemen. In de praktijk zal de verzoeningsprocedure meestal slechts na een à drie maanden na de reis op gang kunnen worden gebracht.

Deze procedure strekt ertoe zo eenvoudig en soepel mogelijk te zijn; daarom verloopt de communicatie tussen het secretariaat, de partijen en de verzoener zoveel mogelijk via telefoon, mail of gewone briefwisseling. Het spreekt voor zich dat alle communicatie vertrouwelijk blijft en alle partijen tot discretie gehouden zijn over wat tijdens de verzoening mondeling of schriftelijk gezegd wordt. Om de kansen tot verzoening te verhogen, verbinden alle partijen er zich toe om met de verzoener loyaal, met openheid van geest, soepel en positief samen te werken om een billijke oplossing te vinden.

Wanneer de partijen tot een akkoord komen, wordt dit vastgelegd in een “dading”, een bindend en definitief document dat door beide partijen ondertekend wordt. Het secretariaat en de verzoener waken over de goede en snelle uitvoering ervan.

Bij mislukking van de verzoening kan een arbitrage worden ingesteld. De verzoenings-elementen of deelafspraken kunnen hierin echter niet in de argumentatie worden opgenomen.

2. DE VERNIEUWDE PROCEDURE

Sinds 1 januari 2015 werden de dossiers via een vernieuwde procedure behandeld, waarbij de termijnen aanzienlijk ingekort werden om deze bepaald in Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht te respecteren. Het gaat hier meer in het bijzonder om de verplichting een dossier binnen de 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag afgehandeld te hebben.

De nieuwe werkwijze betreft de kortere termijn die aan de reisorganisator en/of reisbemiddelaar gegeven wordt om de procedure al dan niet te aanvaarden en de administratieve afhandeling van de financiering ervan.

Hierdoor krijgt de verzoener die het dossier behandelt toch nog een redelijke termijn om met de partijen tot een akkoord te komen en dit uit te laten voeren.

3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2016

De Cel Verzoening ontving in totaal 530 brieven en/of mails, waaronder 15 via Belmed (ter vgl. 16 in 2015) en 113 via de Consumentenombudsdienst (ter vgl. 34 in 2015). 270 Brieven waren in het Nederlands opgesteld, 260 in het Frans. Dat is wat meer dan in 2015 (met 523 brieven).

Het aantal dossiers waarvoor effectief het opstarten van de verzoeningsprocedure gevraagd werd, viel terug tot 83, dit is een daling van 28% ten opzichte van 2015¹. In tegenstelling tot voorgaande jaren werd geen enkel dossier door de reisorganisator of reisbemiddelaar aangevraagd.

Op deze 83 dossiers - waarvan 39 in het Nederlands (47%) en 41 in het Frans (53%):

- Werd 42% geweigerd omdat de andere partij in het geschil niet wenste deel te nemen aan de verzoening.
- Kreeg 3% nog geen antwoord van de tegenpartij op 31 december 2016.
- Werd 25% stopgezet, omdat tegenpartij nooit antwoordde op de vraag een verzoeningsprocedure op te starten of omdat er reeds een minnelijke regeling werd bereikt.
- Werd 30% aanvaard – 41 % hiervan waren Nederlandstalig en 59% waren Franstalig. Daarenboven behandelden de verzoeners eveneens de dossiers die in 2015 ingeleid, maar nog niet afgehandeld werden.
Van deze dossiers werd
 - 80% afgewerkt per 31 december 2016.
 - 75% hebben tot een verzoeningsakkoord geleid
 - 25% is zonder akkoord afgesloten
 - De overige dossiers waren nog in behandeling bij de verzoeners en zullen in 2017 afgewerkt worden.

Voor al deze bedroeg de gemiddelde duur van afhandeling van de procedure 69² dagen.

¹ Na ontvangst van onze informatiebrochure hebben de reizigers beslist een verzoeningsprocedure aan te vatten en sturen zij het informatieformulier terug. Ze betalen eveneens hun deelname in de procedurekosten. Daarna verstuurt het secretariaat de aanvraag naar de tegenpartij.

² Deze termijn vangt aan op het ogenblik dat de vragende partij de aanvraag tot verzoening heeft opgestuurd en zijn deelname in de procedurekosten heeft betaald. Ze wordt beëindigd wanneer de partijen tot een akkoord zijn gekomen of beslist hebben de procedure zonder resultaat stop te zetten.

<u>Verzoening</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Aantal ontvangen brieven	530	523	488
Aantal aangevraagde verzoeningsprocedure	83	115	150
Dossiers zonder antwoord op 31/12	2	2	16
Gestopte dossiers	19	26	23
Minnelijke schikking	2	4	6
Geweigerde dossiers	35	42	36
Dossiers in behandeling bij verzoeners	5	5	25
Dossiers met akkoord afgesloten	15	35	47
Dossiers zonder akkoord afgesloten	5	5	3
<u>Lopende dossiers van voorgaande jaren</u>	5	25	16

4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2016

60% van de geschillen had betrekking op de kwaliteit van het 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, ..."

In 12% van de gevallen handelde het geschil over een annuleringsprobleem. In één dossier die door een verzoener behandeld werd was het de reiziger die de reis annuleerde, in alle andere gevallen was het de reisorganisator die de reis annuleerde.

In 12% van de gevallen handelde het geschil over overboekingen van het gereserveerde hotel, waardoor de reiziger in een ander hotel ondergebracht moest worden.

De overige hadden betrekking tot excursies die niet aan de verwachtingen beantwoordden (8%), vertraging van de vlucht (6%), verlies of beschadiging van bagage (1%) of de contractafsluiting op zich (1%).

DEEL III

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.

De consument kan nooit verplicht worden om een procedure voor de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden. Hij moet hiertoe een officieel akkoord bezorgen aan het secretariaat : als eiser door het vragenformulier in te dienen, als verweerder door een arbitraal compromis te ondertekenen waarin deze bevoegdheid aan de Geschillencommissie Reizen wordt gegeven.

Indien de reisorganisator de algemene reisvoorwaarden van de vzw Geschillencommissie Reizen toepast (de algemene voorwaarden moet men terugvinden in de brochure waaruit de reis werd gekozen of op de website bij verkoop via internet) is de Geschillencommissie Reizen in principe bevoegd om het geschil te beslechten.

Indien de reisbemiddelaar de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen toepast, is de Geschillencommissie Reizen in principe bevoegd om het geschil met die reisbemiddelaar te beslechten.

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

- 1) Hij moet ter plaatse (indien mogelijk) klacht indienen en de klacht aangetekend bevestigen (bij de reisbemiddelaar of bij de reisorganisator) binnen 1 maand na terugkeer of, vanaf de voorziene vertrekkdatum indien de reis niet is doorgegaan.
- 2) Bij thuiskomst moet de vakantieganger trachten 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), of voor het verstrijken van deze termijn indien uit het dossier duidelijk blijkt dat er geen minnelijke schikking mogelijk is, kan hij een beroep doen op de Geschillencommissie Reizen.

Zelfs al zijn voorgaande voorwaarden voldaan, dan nog zijn er gevallen waarvoor de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd is. Bijvoorbeeld: indien de klacht lichamelijke schade betreft, betrekking heeft op een niet-inbegrepen reis- of bijstandsverzekering, of bij niet-contractuele geschillen. Deze opsomming is niet limitatief.

Door het indienen van de vraag tot arbitrage aanvaardt de reiziger de bevoegdheid van het arbitraal college.

1.2. WERKING/PROCEDURE

De werking van de vzw Geschillencommissie Reizen en haar arbitraal college staat beschreven in het geschillenreglement. Het geschillenreglement biedt een juridische bescherming aan alle partijen en is bovendien eenvoudig en gebruiksvriendelijk. De bijhorende informatiebrochure legt het geschillenreglement aan de hand van voorbeelden verder uit.

Wanneer een partij de Geschillencommissie Reizen wenst in te schakelen, volstaat het dat zij een brief of mail stuurt waarin zij aangeeft waarover het geschil gaat en wanneer het ontstaan is. Het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen stuurt haar 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 zij het vragenformulier ingevuld en ondertekend terugsturen en de tegenpartij op een gepaste bewijskrachtige wijze verwittigen. Zij moet eveneens de overeenkomstige waarborg betalen. Het secretariaat deelt daarna de datum van zitting mee aan de betrokken partijen.

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

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

2. HET ARBITRAAL COLLEGE

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

In 2016 bestonden de arbitrale colleges uit de volgende personen:

De voorzitters:

De heer Jean Carlier

Meester Olivier Dugardyn

Meester Jean-Michel Fobe

Meester Inge Geers

De heer Jacques Godefroid

Meester Claire Nimal

De heer Gerrit van der Wiele

Meester Pieter Waegemans

De arbiters die de consumentenverenigingen hebben vertegenwoordigd:

Benlachhab 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:

Bortolli Linda, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Laperre Kim, Léonard Véronique, Margodt Ronny, Meyers Ilse, Pollentier Pieter-Jan, Raspoet Walter, Rasschaert Veerle, Van Eeckhout Antoon en Van Steen Jan.

In 2016 zetelde het arbitraal college 20 keer (16 keer in 2015) voor de beslechting van 97 geschillen (75 in 2015). Er werden gemiddeld 4.85 dossiers (4,69 dossiers in 2015) per zitting behandeld.

De cijfers die in dit verslag werden opgenomen weerspiegelen niet het aantal geschillen die daadwerkelijk in 2016 werden ingeleid. Dossiers die in de laatste twee maanden van het jaar op het secretariaat ingediend werden, worden immers pas in het volgende jaar behandeld.

3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE

3.1. DE AANVRAGEN

Het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen werd in 2016 door 371 personen geconsulteerd (tegen 305 in 2015), een stijging met 21.64%.

Op 31 december 2016 werden in 74 gevallen (ongeveer 19.95 %) (tegen 58 gevallen of 24.59 % in 2015) de procedure effectief ingeleid. Deze eisers stuurden het vragenformulier terug en betaalden het overeenkomstige klachtengeld.

Van de 74 dossiers zijn er reeds 63 dossiers behandeld in 2016.

In 9 dossiers kwamen de partijen in aanloop tot de zitting van het arbitraal college tot een minnelijke schikking. De overige dossiers zullen in de loop van 2017 beslecht worden.

3.1.1. VRAGEN OM INLICHTINGEN

Van de 371 ontvangen brieven waren er 28 informatieaanvragen.

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

De overige 343 brieven handelden over geschillen. Niet al deze brieven zullen leiden tot een procedure. De meest voorkomende redenen van stopzetting van de procedure zijn dat de eisers inmiddels een minnelijke regeling met de tegenpartij hebben getroffen, dat een aantal eisers geen procedure wenst in te spannen omwille van de kosten die daaraan verbonden zijn of dat ze tegen de procedure opzien en zich akkoord verklaren met het voorstel van de tegenpartij.

3.1.2. ONONTVANKELIJKE DOSSIERS

Bepaalde brieven betreffen geschillen die niet (of niet meer) ontvankelijk zijn voor de Commissie. In de brochure wordt immers duidelijk uitgelegd waarvoor de Commissie bevoegd is en dat verjaarde zaken of geschillen i.v.m. lichamelijke schade, enz. niet in aanmerking komen. In deze gevallen sturen de meeste klagers het officiële arbitrageverzoek niet op.

3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN

De Geschillencommissie Reizen behandelde dit jaar tussen 10 en 15 telefonische oproepen per dag.

Het secretariaat kan enkel informatie geven betreffende de te volgen procedure van de Geschillencommissie Reizen. De Geschillencommissie Reizen mag, als objectieve instelling, geen advies verlenen betreffende de al dan niet gegrondheid van de reisgeschillen, de hoogte van de schade-eis, de betrouwbaarheid van een onderneming, ...

Waar nodig verwees het secretariaat naar instellingen die dergelijke vragen wel mogen beantwoorden, zoals consumentenverenigingen, diensten voor rechtshulp, beroepsverenigingen, de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, en de advocatuur.

4. ARBITRAGE IN 2016

4.1. ALGEMEEN

In 2016 plaatste het secretariaat 106 dossiers op de rol. Van deze 106 dossiers, werden er 9 minnelijk geregeld.

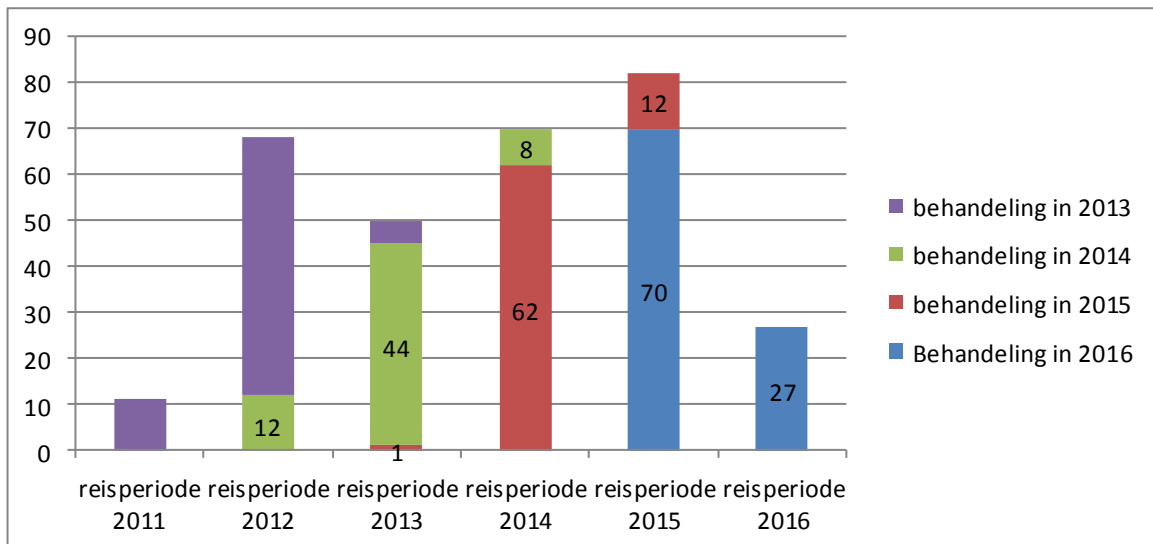
Het arbitraal college heeft 97 dossiers behandeld (tegen 75 in 2015) : 34 dossiers ingeleid in 2015 en 63 dossiers ingeleid in 2016. Het arbitraal college kwam hiervoor 20 maal samen. Er werden gemiddeld 4.85 dossiers per zitting behandeld.

Het arbitraal college zetelde 16 keer met 4 arbiters en 4 keer met 2 arbiters telkens voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

	2016	2015	2014
Totaal aantal dossiers in arbitrage	97 (63 dossiers ingeleid in 2016 en 34 dossiers in geleid in 2015)	75 (58 dossiers ingeleid in 2015 en 17 dossiers in geleid in 2014)	64 (34 dossiers ingeleid in 2014 en 30 dossiers in geleid in 2013)
- Nederlandstalige	35 (36%)	19 (25%)	16 (25%)
- Franstalige	62 (64%)	56 (75%)	48 (75%)
Totaal aantal zittingen	20	16	14
Gemiddeld aantal dossiers per zitting	4.85	4,69	4,6

Geschillen over een reis in een bepaald jaar worden zelden 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 het arbitraal college behandeld werden.



4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2016

De hieronder vermelde cijfers betreffen de 97 dossiers die door een arbitraal college behandeld werden in 2016.

	2016		2015	
Totaal behandelde geschillen	97		75	
AARD VAN DE GESCHILLEN				
Kwaliteit van het verblijf	40	42%	29	39%
Annulering	11	11%	8	11%
- door de organisator	7		2	
- door de reiziger	4		6	
Contractafsluiting	8	8%	2	3%
Uitstappen / rondreizen	8	8%	10	13%
Vertraging / wijzigingen vervoer	6	6%	10	13%
Overboekingen	4	4%	0	
Meer dan 1 klachtelement (zie details hieronder)	15	16%	4	5%
Andere	5	5%	12	16%
- Identiteitsbewijs en visum	1		4	
- Verlies van bagage	1		5	
- Diversen	3		3	

Dossiers betreffende “Meer dan 1 klachtelement”:

<u>Soort van verschillende geschillen</u>	<u>Aantal</u>
Kwaliteit van het verblijf Uitstappen / rondreizen	9
Uitstappen / rondreizen Vertraging / wijziging vervoer	6
Totaal	15

4.2.1. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF

In 2016 had het grootste deel van de geschillen, namelijk 42 % of 40 dossiers (29 dossiers of 39 % in 2015) 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. ANNULERING

In 11 % van de gevallen (11 % in 2015) handelde het geschil over een annulerings-probleem. In 7 dossiers (2 dossiers in 2015) was het de reisorganisator die de reis annuleerde; in 4 andere dossiers (6 dossiers in 2015) annuleerde de reiziger zelf om diverse redenen zoals ziekte of ongeval, de terreurdreiging, ...

4.2.3. CONTRACTAFSLUITING

In 8 dossiers (2 dossiers in 2015) of 8 % van de gevallen handelde het dossier over het contract tussen reiziger en reisbemiddelaar of reisorganisator. In enkele gevallen had de reiziger niet de intentie een reis te boeken, werd het verkeerde type hotel geboekt (adult-only hotel voor een familie of omgekeerd), werd het verkeerde type kamer geboekt (niet aangeboden in het hotel of niet beantwoordend aan de vraag van de reiziger), etc.

4.2.4. UITSTAPPEN, BEGELEIDE RONDREIZEN

In 2016 ontving de Geschillencommissie Reizen 8 geschillen, d.i. 8 % (10 dossiers of 13 % in 2015) 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.

4.2.5. VERTRAGINGEN OF WIJZIGINGEN INZAKE VERVOER

In 2016 ontving de Geschillencommissie Reizen 6 geschillen, d.i. 6 % (10 dossiers of 13 % in 2015) 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.

4.2.6. OVERBOEKINGEN

In 4 % van de gevallen 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.

4.2.7. MEER DAN 1 KLACHTELEMENT

In 16 % van de gevallen of in 15 dossiers (4 dossiers of 5 % in 2015) klaagden de reizigers over minstens twee facetten van de reis: kwaliteit van het verblijf, transport, logies, begeleiding, animatie, uitstappen, enz. De reizigers verweten in deze dossiers 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, ...

4.2.8. ANDERE

5 dossiers, of 5 % (12 of 16 % in 2015) kunnen in geen van de vorige rubrieken ondergebracht worden. Het gaat bijvoorbeeld over problemen met een identiteitskaart of visum, verlies van bagage, het niet beschikbaar zijn van een Nederlandstalige skimonitor alhoewel dit beloofd was, vervroegde terugkeer uit vakantie, etc.

4.3. TAALVERDELING

35 (36%) Van de in arbitrage behandelde dossiers waren Nederlandstalig en 62 (64%) Franstalig.

4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS

In 2016 behandelde de Commissie 2 grensoverschrijdende dossiers. Een Nederlandse en 1 Franse reiziger kozen voor een reservatie via een Belgisch reisbemiddelaar, of toch voor een agentschap met hoofdzetel in België.

4.5. UITSPRAKEN

Het totaal van de toegekende schadevergoeding bedroeg 65.182,46 EUR in 2016.

Er werden 27 zaken afgewezen, of 28% van het totaal aantal dossiers in arbitrage (25%, of 19 zaken in 2015). In 4 dossiers was de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd (geen arbitraal compromis of geen contract). In de andere 23 dossiers (zie hieronder) heeft het arbitraal college beslist de eis niet toe te kennen, omdat de geschillen ongegrond verklaard werden. 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).

<u>Redenen voor ongegrondheid</u>	<u>2016</u>
De tegenpartij is niet aansprakelijk	16
De klacht werd niet afdoende bewezen	5
Andere ¹	2
Totaal	23

In de 70 dossiers die niet werden afgewezen, werd er in totaal 65.182,46 EUR schadevergoeding toegekend (50.502,29 EUR in 2015). Dit betekent een gemiddelde van 931.18 EUR per dossier (901,83 EUR in 2015).

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

4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE

De gemiddelde duur van de procedure bedroeg 76.56 dagen.

	2016	2015	2014
Totaal aantal behandelde dossiers	97	75	64
Totaal aantal reizigers	273	179	174
Gemiddeld aantal reizigers per dossier	2.81	2.39	2.72
Aantal afgewezen dossiers	27 (28%)	19 (25%)	18 (28%)
Aantal dossiers waarin iets werd toegekend	70 (72%)	56 (75%)	46 (72%)
Gemiddeld toegekend per dossier die niet afgewezen werden	931.18 EUR	901,83 EUR	1.039,07 EUR
Gemiddeld toegekend per reiziger betreffende die dossiers	331.38 EUR	377.33 EUR	382,02 EUR
Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het officieel verzoek tot arbitrage en de zending van de arbitrale uitspraak	76.56 dagen (2.55 maanden)	Voor de dossiers ingeleid in 2014 : 145 dagen (4.85 maanden) Voor de dossiers ingeleid in 2015 : 76 dagen (2.55 maanden) ¹	229 dagen (7.64 maanden)

¹ Vanaf 1 januari 2015 worden de dossiers via een vernieuwde procedure behandeld, waarbij de termijnen aanzienlijk ingekort werden om deze bepaald in Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht te respecteren.