

# GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

## **JAARVERSLAG 2021**

**Geschillencommissie Reizen vzw**

CITY ATRIUM

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

TEL: 02/277.62.15

FAX: 02/277.91.00

# **INHOUDSTAFEL**

<b>WOORDJE VAN DE VOORZITTER .....</b>	<b>3</b>
<b><u>DEEL I : ALGEMEEN</u> .....</b>	<b>4</b>
- 1. INLEIDING .....	5
- 2. DOEL .....	6
o 2.1. OPRICHTING .....	6
o 2.2. DOEL .....	6
- 3. BESTUUR.....	7
o 3.1. DE ALGEMENE VERGADERING .....	7
o 3.2. DE RAAD VAN BESTUUR .....	7
o 3.3. HET DAGELIJKS BESTUUR .....	9
o 3.4. HET SECRETARIAAT.....	9
- 4. FINANCIËN.....	10
<b><u>DEEL II : VERZOENINGSPROCEDURE</u> .....</b>	<b>12</b>
- 1. KENMERKEN .....	13
- 2. DE WERKWIJZE .....	14
- 3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2021 .....	15
- 4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2021 .....	16
<b><u>DEEL III : ARBITRAGE</u>.....</b>	<b>17</b>
- 1. WERKWIJZE.....	18
o 1.1. BEVOEGDHEID .....	18
o 1.2. WERKING/PROCEDURE .....	19
- 2. HET ARBITRAAL COLLEGE .....	20
- 3. CONTACTEN MET DE COMMISSIE .....	21
o 3.1. DE AANVRAGEN.....	21
o 3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN .....	21

- 4. ARBITRAGE IN 2021 .....	22
○ 4.1. ALGEMEEN.....	22
○ 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2021 .....	23
▪ 4.2.1. COVID-19 GERELATEERDE KLACHTEN .....	24
▪ 4.2.2. ANNULERING VOOR EEN ANDERE REDEN ALS COVID-19 .....	24
▪ 4.2.3. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF .....	24
▪ 4.2.4. FAILLISEMENT VAN DE REISPROFESSIONAL.....	24
▪ 4.2.5. ANDERE .....	24
○ 4.3. TAALVERDELING .....	26
○ 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS.....	26
○ 4.5. UITSPRAKEN .....	26
○ 4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE.....	27
- 5. AANBEVELINGEN .....	28

## EEN WOORDJE VOORAF

Velen onder ons hadden het anders gewild maar ook in 2021 gooide Covid-19 nog roet in het eten. Zo ook in de reissector en bij uitbreiding bij de Geschillencommissie Reizen.

De Geschillencommissie Reizen is een zogenaamde Gekwalificeerde Entiteit tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, als dusdanig erkend en gecontroleerd door de overheid.

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

Net zoals in 2020 bleek het naleven van die termijn ook in 2021 erg moeilijk, althans voor wat betreft de arbitrageprocedure. Jammer genoeg liep de vertraging op tot gemiddeld 184 dagen. Zittingen moesten net zoals een jaar eerder uitgesteld worden doordat ze niet meer konden doorgaan in aanwezigheid van arbiters en partijen. Alternatieven zoals een videozitting of een schriftelijke procedure bleken niet haalbaar voor de partijen of werden toch door hen niet altijd aanvaard.

Wat het aantal dossiers in arbitrage betreft zaten we in 2021 terug op het niveau van voor de coronacrisis (van 69 in 2020 naar 46 in 2021).

Maar zeer opmerkelijk, alhoewel niet verwonderlijk, is dat méér dan de helft van de geschillen corona-gerelateerd waren (54% van de gevallen tegenover 24% in 2020).

Denk aan perikelen over zogenaamde coronavouchers of andere tegoedbonnen, vervroegde terugkeer van reizigers, annuleringen of verminderde dienstverlening.

Wel blijven deze geschillen het topje van de ijsberg gezien het grote aantal annuleringen en gewijzigde reisplannen. Dat wijst erop dat de reissector zelf heel wat problemen heeft kunnen opvangen en ook reizigers zich vaak redelijk hebben opgesteld.

Naar jaarlijkse gewoonte wens ik zowel de Minister van Economie, de Staatssecretaris voor Consumentenbescherming als de Minister van Justitie te danken voor hun financiële en logistieke steun in 2021.

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

Tenslotte maak ik ook graag van de gelegenheid gebruik om alle aangesloten beroepsverenigingen en Test-Aankoop alsook alle verzoeners, alle voorzitters van de arbitrale colleges, alle arbiters en de leden van het secretariaat te bedanken.

Ondanks de moeilijke omstandigheden konden we op hen rekenen om de door Covid-19 opgelopen vertraging snel weer in te lopen.

# DEEL I

# ALGEMEEN

# 1. INLEIDING

De Geschillencommissie Reizen is belast met de regeling van geschillen tussen reizigers enerzijds en professionelen 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, FBAA, TEST-AANKOOP, UPAV en VVR,
- de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
- en de Federale Overheidsdienst Justitie.

De professionelen die zich aangesloten hebben bij één van de vier beroepsverenigingen (ABTO, FBAA, UPAV en VVR) verbinden er zich toe de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen te gebruiken.

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 in de loop van 2021 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 Travel Organisers), 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 professionelen (doorverkopers en organisatoren) 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 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 14 juli 2021.

### 3.1. DE ALGEMENE VERGADERING

In de loop van het verslagjaar werd op 27 mei 2021 een algemene vergadering bijeengeroepen.

De algemene vergadering is het hoogste orgaan van de vzw en bestaat uit 2 colleges, namelijk een college dat de reissector vertegenwoordigt en een college dat de consumentenverenigingen vertegenwoordigt. In 2021 traden de volgende personen op :

#### Voor de consumentenverenigingen

- Voor Test-Aankoop : Danielle Drykoningen, Geert Coene, William Decoster, France Kowalsky en Anne Moriau

#### Voor de reissector

- Voor ABTO : Geert Raes, Pieter-Jan Pollentier en Miriam Di Girolamo
- Voor FBAA: Emerald De Strycker, Geert Gaens en Veerle De Boeck
- Voor UPAV : Anne-Sophie Snyers, Valérie Vannueten en Aurélien Declercq
- Voor VVR : Bart De Baere, Walter Raspoet en Koen van den Bosch

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie: Geneviève Tomson.

### 3.2. DE RAAD VAN BESTUUR

De raad van bestuur bestaat uit 13 leden : 4 bestuurders die de consumenten vertegenwoordigen, 8 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 16 juni 2020 werden de laatste verkiezingen gehouden.



De raad van bestuur bestond in 2021 uit de volgende personen:

Voor de consumentenverenigingen

- Voor Test-Aankoop : Danielle Drykoningen, William Decoster, France Kowalsky en Anne Moriau

Voor de reissector

- Voor ABTO : Pieter-Jan Pollentier en Miriam Di Girolamo
- Voor FBAA : Emerald De Strycker en Veerle De Boeck
- Voor UPAV : Anne-Sophie Snyers en Valérie Vannueten
- Voor VVR : Bart De Baere en Walter Raspoet
- Bijkomende bestuurders : Koen van den Bosch en Geert Raes

Vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie : Geneviève Tomson.

Het belangrijkste onderwerp, waar de Raad van Bestuur zich over boog was  
- het financieel beheer van de geschillencommissie;

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

BIJEENKOMSTEN	2021	2020	2019
Raad van bestuur	4 keer (25/02/2021 27/05/2021 07/10/2021 09/12/2021)	4 keer (11/02/2020 16/06/2020 19/10/2020 08/12/2020)	4 keer (14/03/2019 04/06/2019 05/09/2019 12/12/2019)
Algemene vergadering	1 keer (27/05/2021)	1 keer (16/06/2020)	1 keer (04/06/2019)

### 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)  
Geert Raes (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)  
Luc Lemarque (medewerker – gedetacheerd ambtenaar)

## 4. FINANCIËN

De financiering van de Geschillencommissie Reizen is driedelig en gebeurde in 2021 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, doorverkoper en/of organisator) betaalt procedurekosten. Voor de reiziger beperkt zich dit tot een bedrag van 50 EUR. Voor de professionelen bedraagt de deelname in de procedurekost 75 EUR, en moet dit bedrag met de BTW worden verhoogd. Indien de doorverkoper of organisator niet aangesloten is bij één van de beroepsverenigingen (zie punt 1 : pagina 6) betaalt deze bovendien een administratiekost van 100 EUR per dossier. Jammer genoeg is dit bedrag ontoereikend om de reële kosten van de procedure te dekken.
  - In arbitrage :  
De eisders 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 per arbitraal geding 10% van de toegekende schadevergoeding verhoogd met een forfaitair bedrag per verloren geding. Deze som bedroeg 250 EUR voor leden en 350 EUR voor niet-leden. Deze laatste betalen bovendien een administratiekost van 300 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, ...). Verder detacheert de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie 1 werknemer naar het secretariaat en kent ze een jaarlijkse subsidie van 15.000 EUR toe.
  - De Federale overheidsdienst Justitie kende de Commissie eveneens een subsidie toe van 24.000 EUR.

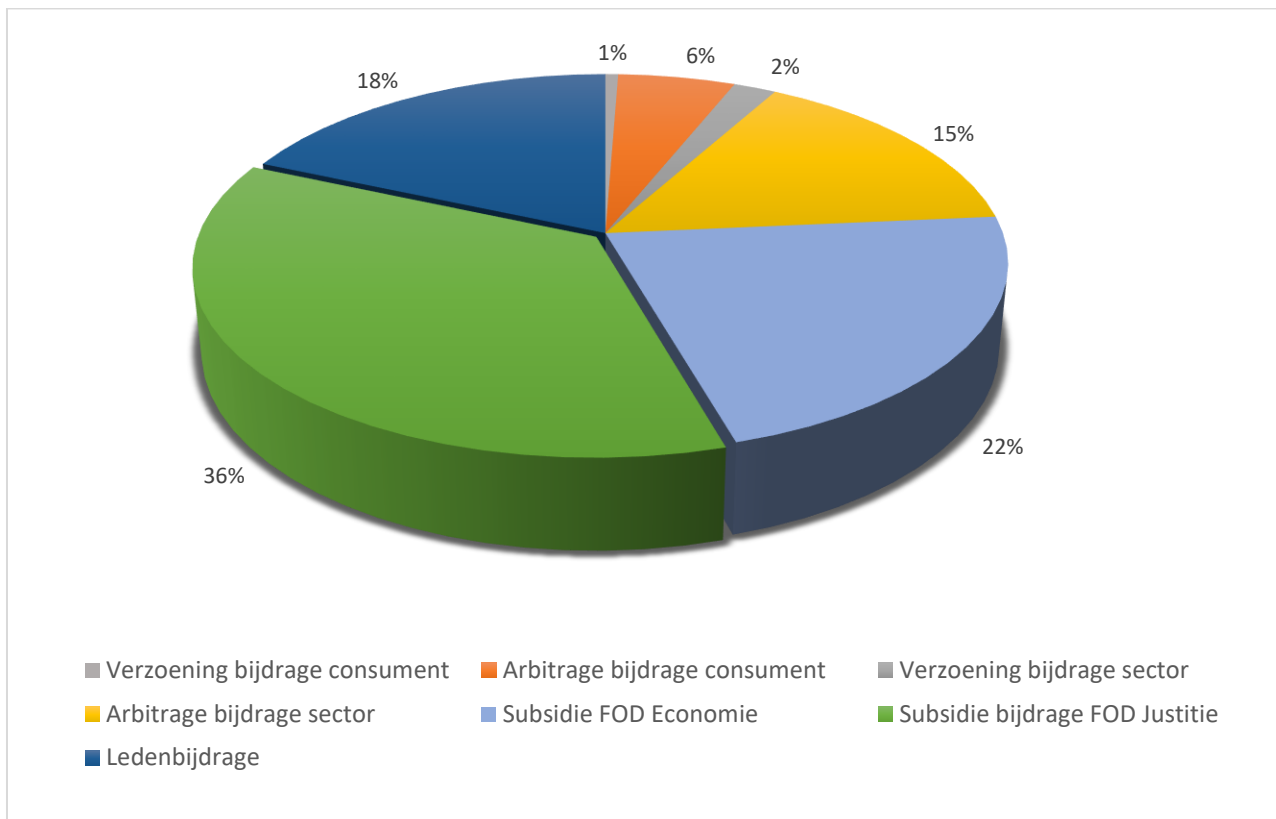
De bijdragen zijn essentieel voor de werking van de GR. De Commissie blijft pleiten voor een volgehouden financiële en/of andere steun van de Overheid.

Dat is verantwoord gelet op de huidige beleidsoptie om een snelle, consumentvriendelijke en eenvoudige geschillenregeling, te bevorderen.

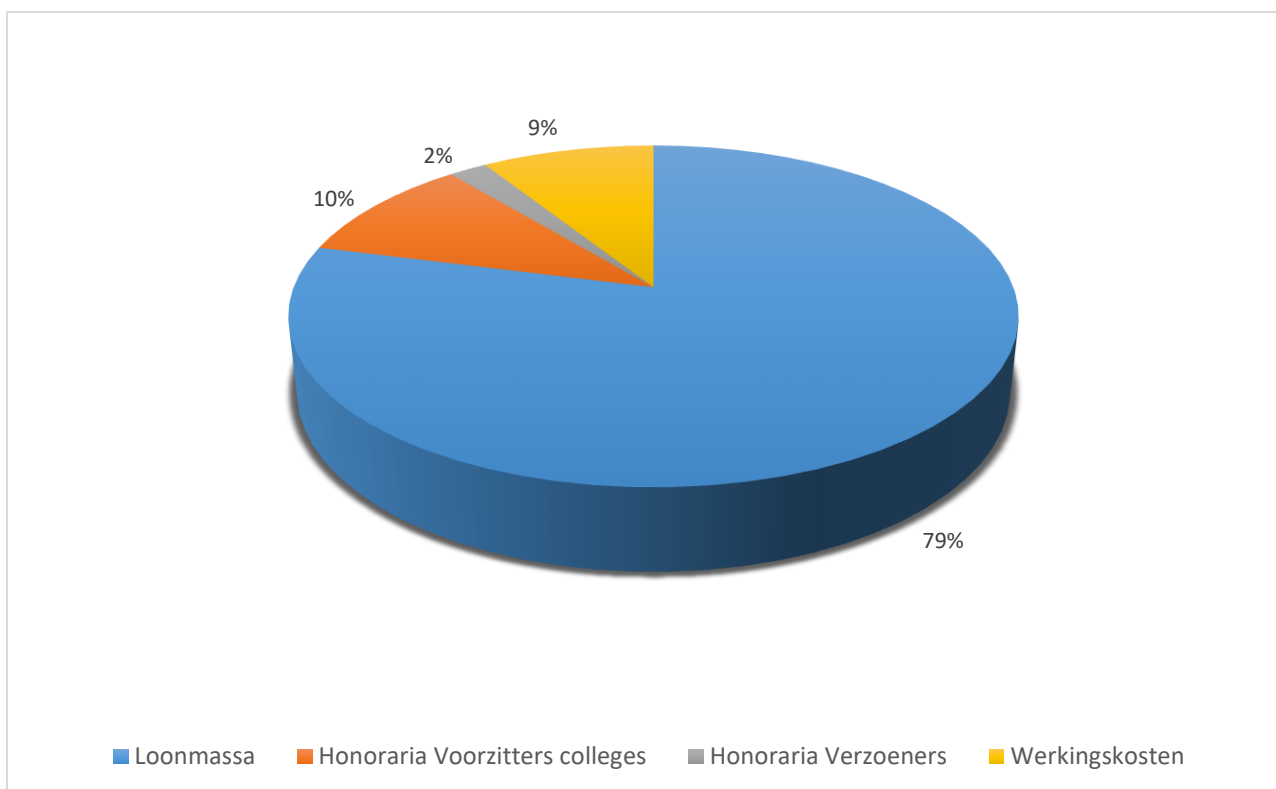
De Geschillencommissie Reizen legt elk jaar haar jaarrekening neer bij de griffie van de ondernemingsrechtbank.

Volgende grafieken geven de herkomst en de besteding van de middelen weer.

### Herkomst van de financiële middelen in 2021



### Aanwending van de financiële middelen in 2021



## DEEL II

# VERZOENINGSPROCEDURE

## 1. KENMERKEN

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

Deze eenvoudige procedure berust op een vrijwillig akkoord tussen de reiziger en de doorverkoper en/of organisator 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 doorverkoper/organisator 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 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. Dankzij de verplichting om een dossier binnen 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag af te handelen, is deze procedure bovendien ook snel.

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 WERKWIJZE

In totaal werden door het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen 1.007 dossiers geopend na schriftelijke indiending van een klacht (1.656 in 2020). 15 Dossiers bereikten ons via Belmed (ter vgl. 26 in 2020) en 121 via de Consumentenombudsdienst (ter vgl. 220 in 2020). 636 Brieven waren in het Nederlands opgesteld (1.146 in 2020), 371 in het Frans (510 in 2020).

Daarnaast werd het secretariaat nog steeds dagelijks door een 20-tal personen telefonisch gecontacteerd. In veel gevallen werd om informatie gevraagd met betrekking tot een geplande reis, een boeking bij een luchtvaartmaatschappij of van een vakantiewoning. Deze gesprekken resulteerden enkel in een dossier wanneer een schriftelijke vraag volgde op dit telefoongesprek.

Een aantal klagers diende zelf de aangifte online in. In 2021 werden 96 dossiers elektronisch ingediend voor het opstarten van de verzoeningsprocedure (tegen 83 in 2020).

Van de 1.007 dossiers die werden geopend, werd net als in 2020 zo'n 37 % (372 dossiers) onmiddellijk terug afgesloten omdat de klacht niet ontvankelijk was (516 in 2020). Het betrof klachten met betrekking tot diensten geleverd door professionelen die de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen niet gebruiken, klachten over vervoersmaatschappijen, klachten omtrent de niet inbegrepen reisbijstands- of annulatieverzekering, etc.

Van de overige 635 dossiers bleven er 583 op 31 december 2021 (986 in 2020) zonder gevolg. 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. In 39 gevallen startte de klager een verzoeningsprocedure op, in 53 gevallen startte hij een arbitrageprocedure (zie deel III-arbitrage).

### 3. RESULTATEN VOOR HET JAAR 2021

Het aantal dossiers waarvoor effectief het opstarten van de verzoeningsprocedure gevraagd werd daalde naar 39 (-43 % ten opzichte van 2020 - 69 dossiers in 2020)<sup>1</sup>. Geen enkel dossier werd door de reisprofessionals aangevraagd.

Op deze 39 dossiers - waarvan 14 in het Nederlands en 25 in het Frans :

- werden 20 dossiers (51 %) geweigerd omdat de andere partij in het geschil niet wenste deel te nemen aan de verzoening. In 3 dossiers beslisten de klagers het geschil voor te leggen aan het arbitraal college.
- werden 15 dossiers (38,75 %) stopgezet omdat tegenpartij nooit antwoordde op de vraag een verzoeningsprocedure op te starten (14 dossiers) of omdat er reeds een minnelijke regeling werd bereikt (1 dossier). Geen enkele klager besliste het geschil voor te leggen aan het arbitraal college.
- werd 10.25 % (4 dossiers) aanvaard – 1 dossier was Nederlandstalig en 3 waren Frans-talig. Alle dossiers werden afgewerkt per 31 december 2021, en in alle dossiers werd een akkoord bereikt.

Voor al deze bedroeg de gemiddelde duur van afhandeling van de procedure 56<sup>2</sup> dagen.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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>2021</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Aantal ontvangen brieven	1.007	1.656	573
Aantal aangevraagde verzoeningsprocedures	39	69	50
Dossiers zonder antwoord op 31/12	0	0	0
Gestopte dossiers	14	28	17
Minnelijke schikking	1	9	6
Geweigerde dossiers	20	26	16
Dossiers in behandeling bij verzoekers	4	2	3
Dossiers met akkoord afgesloten	4	13	12
Dossiers zonder akkoord afgesloten	0	0	2
Lopende dossiers van voorgaande jaren	0	2	8

#### 4. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2021

50 % van de geschillen (2 dossiers) 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 de overige 2 dossiers handelde het geschil over de annulering van de reis door de organisator ten gevolge van corona.

**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 organisator of doorverkoper de algemene reisvoorwaarden van de vzw Geschillencommissie Reizen toepast, is deze in principe bevoegd om het geschil 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 doorverkoper of bij de organisator) binnen 1 maand na terugkeer of, vanaf de voorziene vertrekdatum 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.
- 3) Voor de geëiste bedragen vanaf 1.250 euro heeft de doorverkoper en/of organisator het recht via een aangetekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure te weigeren. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van het schrijven waarin hij voor het eerst op de hoogte wordt gebracht dat een dossier werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen. De eventuele weigering van de arbitrageprocedure dient tevens gemeld te worden aan het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen. In dat geval kan het geschil dus door één van de partijen voor de gewone rechtbank worden gebracht.

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.

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.

Sinds 1 januari 2018 kan de reiziger er ook voor opteren om online een aanvraag tot het opstarten van een arbitrage procedure in te dienen. 40 klagers maakten van deze mogelijkheid gebruik (30 in 2020).

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 procedurekosten 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 één of twee vertegenwoordigers van de reissector en evenveel vertegenwoordigers van de consumentensector. Het arbitraal college wordt voorgezeten door een onafhankelijke jurist.

In 2021 bestonden de arbitrale colleges uit de volgende personen:

De voorzitters:

Meester Olivier Dugardyn

Meester Inge Geers

Meester Pascal Nelissen Grade

Meester Marc Van Grimbergen

De arbiters die de consumentenverenigingen hebben vertegenwoordigd:

Drykoningen Danielle, Koelman Caroline, Kowalsky France, Moriau Anne en Nauwelaers Isabelle.

De arbiters die de reissector hebben vertegenwoordigd:

De Baere Bart, Pollentier Pieter-Jan en Raspoet Walter.

In 2021 zetelde het arbitraal college 11 keer (11 keer in 2020) voor de beslechting van 46 geschillen (69 in 2020). Er werden gemiddeld 4.18 dossiers (6.27 dossiers in 2020) per zitting behandeld.

De cijfers die in dit verslag werden opgenomen weerspiegelen niet het aantal geschillen die daadwerkelijk in 2021 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 2021 door 1.007 personen geconsulteerd.

Op 31 december 2021 werden in 51 gevallen (een daling met 40 % ten opzichte van 2020) de procedure effectief ingeleid. Deze eisers stuurden het vragenformulier terug en betaalden het overeenkomstige klachtengeld.

Van de 51 dossiers zijn er reeds 40 dossiers behandeld in 2021. In 5 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 2022 beslecht worden.

### 3.2. VIA TELEFONISCHE OPROEPEN

De Geschillencommissie Reizen ontving nog steeds een twintigtal telefonische oproepen per dag waar dit voor het uitbreken van de COVID-19 crisis een tiental per dag was.

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 2021

### 4.1. ALGEMEEN

In 2021 plaatste het secretariaat 51 dossiers op de rol. Van deze 51 dossiers, werden er in afwachting van behandeling door het arbitraal college 5 minnelijk geregeld.

Het arbitraal college heeft 46 dossiers behandeld (tegen 69 in 2020) : 6 dossiers ingeleid in 2020 en 40 dossiers ingeleid in 2021. Het arbitraal college kwam hiervoor 11 maal samen. Er werden gemiddeld 4.18 dossiers per zitting behandeld.

Omwille van de coronapandemie zetelde het arbitraal college met 2 arbiters (in plaats van 4 arbiters), telkens voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Totaal aantal dossiers in arbitrage	46 dossiers (40 dossiers ingeleid in 2021 en 6 dossiers ingeleid in 2020)	69 dossiers (61 dossiers ingeleid in 2020 en 8 dossiers ingeleid in 2019)	50 dossiers (47 dossiers ingeleid in 2019 en 3 dossiers ingeleid in 2018)
- Nederlandstalige - Franstalige	26 (57%) 20 (43%)	37 (53%) 32 (47%)	29 (58%) 21 (42%)
Totaal aantal zittingen	11	11	11
Gemiddeld aantal dossiers per zitting	4.18	6.27	3,85

## 4.2. AARD VAN DE GESCHILLEN BEHANDELD IN 2021

De hieronder vermelde cijfers betreffen de 46 dossiers die door een arbitraal college behandeld werden in 2021.

	2021		2020	
Totaal behandelde geschillen	46		69	
<b>AARD VAN DE GESCHILLEN</b>				
COVID-19 gerelateerde klachten	25	54.40%	16	23.75%
- uitgifte van coronategoedbon conform Ministerieel Besluit	5		8	
- uitgifte tegoedbon buiten Ministerieel Besluit	4		3	
- vervroegde terugkeer	5		2	
- terugbetaling door de doorverkoper van geannuleerde vluchten	5			
- verminderde dienstverlening	3			
- annulatie door de reiziger wegens COVID-19	3			
- wijziging van programma rondreis			3	
Annulering voor een andere reden dan COVID-19	6	13.00%	2	3%
- door de reiziger	5		2	
- door de organisator	1			
Kwaliteit van het verblijf	4	8.70%	25	36%
Faillissement van de reisprofessional	4	8.70%	2	3%
Andere	7	15.20%	24	34.25%
- identiteitskaart / paspoort	2		1	
- contractafsluiting	2		5	
- uitstappen / rondreizen	1		5	
- vertragingen / wijzigingen vervoer	1		5	
- diefstal	1		5	
- meer dan één klachtenelement			3	



#### **4.2.1. COVID-19 GERELATEERDE KLACHTEN**

54.40 % van de klachten, of 25 dossiers, waren COVID-19 gerelateerd. In 9 dossiers betrof het reizigers wiens reis geannuleerd werd en die een tegoedbon hadden gekregen, hetzij een zogenaamde “coronategoedbon” conform het Ministerieel Besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen (Belgisch Staatsblad 20 maart 2020 – C2020/40676), of een andere tegoedbon. De klagers vroegen de onmiddellijke uitbetaling van de tegoedbon. Verder behandelde het arbitraal college ook 5 dossiers m.b.t. het verkrijgen van een compensatie wegens een vervroegde terugkeer, 5 dossiers waarin eisers een terugbetaling van de doorverkoper van een geannuleerde vluchten vroegen, 3 dossiers omtrent een schadevergoeding wegens verminderde dienstverlening en 3 dossiers m.b.t. de annulering van de reis door de reiziger vanwege opgelegde COVID-19 voorwaarden ter plaatse.

#### **4.2.2. ANNULERING VOOR EEN ANDERE REDEN DAN COVID-19**

In 13 % van de gevallen (3 % in 2020) handelde het geschil over een annuleringsprobleem. In 5 dossiers was het de reiziger zelf die annuleerde om diverse redenen zoals ziekte of ongeval, wijziging van het vluchtschema, etc. Slechts in 1 dossier annuleerde de organisator de reis.

#### **4.2.3. KWALITEIT VAN HET VERBLIJF**

In 2021 had slechts 8.70 % van de geschillen, namelijk 4 dossiers (25 dossiers of 36% in 2020) 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 verblijf dat geboekt was, geluidshinder, vervuild strand, infrastructuur die niet overeen kwam met het aantal sterren, ...

#### **4.2.4. TERUGBETALING NA FAILLISEMENT VAN EEN VAN DE REISPROFESSIONALS**

In 4 dossiers (2 dossiers in 2020) of 8.70 % van de gevallen ging het geschil over de vraag of de partij die niet in faling is gegaan moet overgaan tot terugbetaling van de betaalde reissom.

#### **4.2.5. ANDERE**

7 dossiers, of 15.20% (24 of 34.25 % in 2020) kunnen in geen van de vorige rubrieken ondergebracht worden. In 2 dossiers (1 in 2020) hadden de reizigers een probleem i.v.m. identiteitsdocumenten. Ofwel beschikten ze niet over een geldige identiteitskaart om te kunnen reizen (in geval van buitenlandse reizigers), ofwel was de geldigheidsduur van hun identiteitskaart niet lang genoeg, ofwel beschikten ze niet over de nodige documenten om naar hun bestemming te kunnen gaan. Bijgevolg werd de doorverkoper of organisator een gebrek aan informatie verweten.

In 2 dossiers (5 in 2020) handelde het geschil over het contract tussen reiziger en de doorverkoper of de organisator. In een geval waarbij een reis online geboekt werd, had de reiziger niet de

intentie een reis te boeken, in het andere geval werd slechts voor één persoon van een koppel reizigers een seat geboekt en kon één van hen dus niet vertrekken.

In 2021 ontving de Geschillencommissie Reizen 1 geschil (5 dossiers in 2020) met betrekking tot een begeleide rondreis. Men klaagde over te korte bezoeken of over het niet bezoeken van bepaalde bezienswaardigheden, voorzien in het programma en over de gids die niet voldoende ervaring had en geen kennis had van de bezienswaardigheden.

1 Dossier had betrekking op het vervoer in het kader van een pakketreis of aangekocht via een doorkoper (5 dossiers in 2020).

Tenslotte werd in 1 dossier (5 dossiers in 2020) de reiziger geconfronteerd met diefstal van bagage uit de bus waarin deze vervoerd werd.

### 4.3. TAALVERDELING

26 (57 %) Van de in arbitrage behandelde dossiers waren Nederlandstalig en 20 (43 %) Franstalig.

### 4.4. GRENSOVERSCHRIJDENDE DOSSIERS

In 2021 behandelde de Geschillencommissie Reizen 1 grensoverschrijdend dossier. Een Franse reiziger koos voor een reservatie via een Belgische professional, of toch voor een agentschap met hoofdzetel in België.

### 4.5. UITSPRAKEN

In de 46 dossiers die door het arbitraal college behandeld werden, bedroeg de gemiddelde geëiste schadevergoeding 1.873,21 euro, met een minimumwaarde van 232.00 euro en een maximum van 6.495,80 euro.

Van de 46 dossiers werden 26 zaken afgewezen, of 57 % van het totaal aantal dossiers (32 %, of 22 zaken in 2020). In deze 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 professionelen 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).

<b><u>Redenen voor ongegrondheid</u></b>	<b><u>2021</u></b>
De klacht werd niet afdoende bewezen	13
De tegenpartij is niet aansprakelijk	12
De klacht was verjaard	1
<b>Totaal</b>	<b>26</b>

In de 20 dossiers die niet werden afgewezen, werd er in totaal 27.482,03 EUR schadevergoeding toegekend (43.921,68 EUR in 2020). Dit betekent een gemiddelde van 1.374,10 EUR per dossier (934.50 EUR in 2020). De laagste toegewezen schadevergoeding bedroeg 50,00 EUR, de hoogste 6.495,80 EUR.

## 4.6. DUUR VAN DE PROCEDURE

De gemiddelde duur van de procedure bedroeg 184 dagen.

Net zoals in 2020 heeft het organiseren van de zittingen van de arbitrale colleges enorm geleden onder de coronacrisis. Door diverse opgelegde maatregelen werden nagenoeg alle fysieke zittingen geannuleerd en vervangen door video-zittingen. Jammer genoeg stellen nog steeds vast dat een groot aantal klagers de voorkeur geven op wachten op een fysieke samenkomst van het arbitraal college.

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Totaal aantal behandelde dossiers	46	69	50
Totaal aantal reizigers	112	166	126
Gemiddeld aantal reizigers per dossier	2.54	2.41	2.52
Waarde van de behandelde dossiers			
- Laagste waarde	232.20 EUR	600,00 EUR	474,00 EUR
- Gemiddelde waarde	1.873,21 EUR	1.998,20 EUR	1.955,52 EUR
- Hoogste waarde	6.495,80 EUR	9.350,50 EUR	6.410,00 EUR
Aantal afgewezen dossiers	26 (57%)	22 (32%)	24 (48%)
Aantal dossiers waarin iets werd toegekend	20 (43%)	47 (68%)	26 (52%)
Toegekende schadevergoeding per niet-afgewezen dossier			
- Laagste waarde	50,00 EUR	107,00 EUR	100,00 EUR
- Gemiddelde waarde	1.374,10 EUR	934.50 EUR	638,25 EUR
- Hoogste waarde	6.495,80 EUR	4.022,00 EUR	2.670,00 EUR
Gemiddeld toegekend per reiziger betreffende deze dossiers	473.83 EUR	402.95 EUR	638,25 EUR
Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het officieel verzoek tot arbitrage en de zending van de arbitrale uitspraak	184 dagen (6 maanden)	149 dagen (5.9 maanden)	78 dagen (2.6 maanden)

## 5. AANBEVELINGEN

Om een aantal klachten in de toekomst te voorkomen of een betere behandeling van de klachten in de toekomst mogelijk te maken, kunnen een aantal aanbevelingen aan alle betrokken partijen gedaan worden.

Er wordt vastgesteld dat in sommige gevallen de eisende partij de verkeerde partij dagvaardt. Dit kan het gevolg zijn van de profilering van de professioneel waardoor verwarring optreedt.

Anderzijds komt het ook voor dat de reisagent toch als organisator beschouwd dient te worden omdat hij een reis op maat samenstelde voor zijn klant.

Verder houden sommige reizigers hun doorverkoper verantwoordelijk voor al wat fout liep aangezien zij bij deze de reis kochten en er vanuit gaan dat zij enkel met deze een contract afsloten.

De rol van beiden wordt duidelijk uitgelegd in de informatiebrochure. Wij moedigen éénieder die klacht in wenst te dienen bij de Geschillencommissie Reizen dan ook aan om deze grondig door te nemen alvorens de procedure op te starten, en in geval van twijfel zowel de organisator als de doorverkoper bij de procedure te betrekken.

Verder zou in sommige gevallen een klacht bij de Geschillencommissie Reizen vermeden kunnen worden, indien de opvolging van de klacht bij de klantendienst van de reisprofessionals efficiënter of sneller zou gebeuren. Het komt voor dat de klagende partij zich tot de Geschillencommissie Reizen wendt omdat hij de perceptie heeft dat zijn klacht niet ernstig wordt genomen of omdat hij te lang op een antwoord moet wachten.

Ook tijdens het verloop van de arbitrageprocedure stellen we vast dat dossiers of conclusies niet binnen bepaalde vooropgestelde termijnen bezorgd worden, wat meermaals tot frustratie leidt bij de klager. Het neerleggen van conclusies is inderdaad niet absoluut noodzakelijk, maar we zouden de reisprofessionals toch willen uitnodigen om hun interne klachtenprocedures aan te passen zodat deze beter aansluiten met de arbitrageprocedure van de Geschillencommissie Reizen.

We nodigen de partijen tevens uit om zoveel mogelijk bewijzen te verzamelen voor hun argumenten. Het volstaat immers niet iets te beweren, het moet ook aangetoond kunnen worden.

In het kader van de COVID-19 crisis werden door de Bijzondere Raadgevende Commissie Verbruik een aantal aanbevelingen voor consumenten en reissector geformuleerd (advies CRB 2021-0805 Corona en de reiziger : nood aan een betere informatieverstrekking).