

# REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

per 16 juli 2018

## Begripsomschrijving

Artikel 1.	In dit reglement wordt verstaan onder:
<i>stichting</i>	: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
<i>commissie</i>	: de Geschillencommissie Reizen, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
<i>ondernemer</i>	: het lid van de ANVR;
<i>consument</i>	: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
<i>reiziger</i>	: de reiziger op wie de reizigersvoorwaarden van de ANVR van toepassing zijn;
<i>voorwaarden</i>	: - de Reisvoorwaarden of Boekingsvoorwaarden van de ANVR (geldig voor boekingen tot 1 juli 2018) - de Reizigersvoorwaarden van de ANVR.

Voor wat betreft bovengenoemde voorwaarden geldt de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst meest recente redactie zoals deze tot stand is gekomen in gezamenlijk overleg tussen enerzijds de ANVR en anderzijds de Consumentenbond onder auspiciën van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad.

## Samenstelling en taak

- Artikel 2.
1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters en één of meer door de Consumentenbond en door de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR) voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.  
Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
  2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de ANVR.
- Artikel 3.
- De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument/reiziger en ondernemer te beslechten, voorzover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

## Bevoegdheid

Artikel 4. De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voorzover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

## Ontvankelijkheid

Artikel 5. 1. De commissie verklaart de consument/reiziger in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:

- indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de voorwaarden bij de ondernemer heeft ingediend;
- indien hij zijn geschil niet overeenkomstig de voorwaarden bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
- indien en voorzover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
- indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- indien het een geschil betreft waarover de consument/reiziger of met inachtneming van artikel 6 de ondernemer reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

2. In afwijking van het bepaalde onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument/reiziger terzake van niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

Artikel 6. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument/reiziger in zijn klacht niet ontvankelijk, indien de ondernemer aan de consument/reiziger een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument/reiziger van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

## Behandeling van geschillen

Artikel 7. 1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.

2. Het geschil dient aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de consument/reiziger in te vullen vragenformulier.

Artikel 8. 1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.

2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.

Artikel 9. 1. Indien de consument/reiziger de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de consument/reiziger het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.

2. Is de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de consument/reiziger in afwijking van het eerste lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder verrekening van een eventuele aanbeting.

- Artikel 10. Indien de consument/reiziger niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
- Artikel 11.
1. Wordt het geschil door de ondernemer bij de commissie aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument/reiziger daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 9, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.
  2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest.
- Artikel 12.
1. De commissie stelt de ondernemer schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil, en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
  2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de consument/reiziger toegezonden.
- Artikel 13.
1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
  2. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.
- Artikel 14.
- De commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).
- De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
- De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

## **Uitspraak**

- Artikel 15.
1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. Voorzover condities van toepassing zijn, die in voor de consument/reiziger ongunstige zin afwijken van de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe.  
De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
  2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
    - a. de namen van de leden van de commissie;
    - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
    - c. de dagtekening van het bindend advies;
    - d. de motivering van de gegeven beslissing.

- Artikel 16.
1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
  2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
    - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
    - een betalingsverplichting vaststellen;
    - aan de ondernemer en/of aan de consument/reiziger nakoming opleggen van de overeenkomst;
    - de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
  3. De commissie kan de oplossing, die door de ondernemer aan de consument/reiziger werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument/reiziger niet werd geaccepteerd, bindend opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.
- Artikel 17.
- Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.
- Artikel 18.
- Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.
- Artikel 19.
1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 9 bij haar in depot gestort bedrag.
  2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gerede partij.
  3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de consument/reiziger terugbetaald.
- Artikel 20.
1. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument/reiziger en de klacht van de consument/reiziger door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de ondernemer aan de consument/reiziger het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Bovendien wordt bepaald dat de ondernemer als bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil een door de stichting vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. Bepalend voor de hoogte daarvan is het bedrag dat door de stichting is vastgesteld voor het jaar waarin de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart.
  2. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de klacht van de consument/reiziger door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument/reiziger aan de ondernemer het bedrag moet vergoeden dat hij ingevolge artikel 8 had moeten betalen als hij zelf het geschil aanhangig had gemaakt.
  3. Het bepaalde in de tweede en derde zin van lid 1 is van overeenkomstige toepassing indien de ondernemer het geschil aanhangig heeft gemaakt en de commissie de klacht van de consument/reiziger geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden.
  4. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, is de ondernemer aan de commissie de behandelingskosten verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld behoeft door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.
- Artikel 21.
- Behoudens het bepaalde in artikel 20 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de

commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 aan de commissie verschuldigd is.

- Artikel 22.
1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel  
- indien de gegevens genoemd in artikel 15 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
  2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
  3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
  4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

### **Geheimhouding, wraking en verschoning**

Artikel 23. De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

- Artikel 24.
1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
  2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
  3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
  4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
  5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
  6. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

### **Slotbepalingen**

- Artikel 25.
1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en

- billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de ondernemer is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de consument/reiziger de nakomingsgarantieregeling in werking van de ANVR, indien de ondernemer lid is of was van de ANVR ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst waaruit het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft, voortvloeide.

Artikel 26. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.