



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN?

1. Inleiding

U heeft een geschil met uw reisorganisator of uw boekingskantoor. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Reizen.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De ondernemer maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt:
€ 77,50 voor factuurbedragen tot € 500,-
€ 102,50 voor factuurbedragen van
€ 500,- tot € 1.500,-;
€ 127,50 voor factuurbedragen vanaf
€ 1.500,-.

(reissom = gehele factuurbedrag minus kosten verzekering(en) en kosten calamiteitenfonds)

Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De ondernemer moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Gegarandeerde nakoming van de uitspraak:
Zie punt 12 van deze brochure.

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderneringen (ANVR). Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en de ANVR een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die ontstaan uit klachten van consumenten. De ondernemer moet zijn aangesloten bij de ANVR.

Als regel wordt uw klacht bij de Commissie ingenomen tegen de *reisorganisator*. De reisorganisator is namelijk verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de reis. De reisorganisator is ook aansprakelijk voor fouten van het boekingskantoor (reisbureau), zodra door tussenkomst van het boekingskantoor een pakketreis (een reis waarbij vervoer en verblijf in combinatie worden aangeboden), een pendeldienst per bus (een meerdaagse reis waarbij de reisorganisator alleen het vervoer regelt) of een eigen vervoerreis (de reisorganisator organiseert alleen de accommodatie) bij de reisorganisator is geboekt. Klachten over deze reizen dient u dus te richten tegen de reisor-

ganisator. Deze zal dan gevraagd worden zijn standpunt over uw klacht te geven.

Naast het verkopen van pakketreizen (inclusief pendelbusreizen en eigen vervoerreizen), verricht een *boekingskantoor* vele andere werkzaamheden. Hierbij kan gedacht worden aan het verstrekken van informatie over bijvoorbeeld reisdocumenten, inentingen en verzekeringen en bemiddeling bij een reservering van bijvoorbeeld een los vliegticket.

Klachten die over deze dienstverlening van het boekingskantoor gaan, kunnen aan de Commissie worden voorgelegd. Over de dienst *zelf* (dus over het losse vliegticket, de verzekering etc.) kunt u niet klagen, althans niet bij de Geschillencommissie Reizen.

Voor de goede orde. Een klacht gericht tegen een luchtvaartmaatschappij kan niet door de Geschillencommissie Reizen worden behandeld.

De Commissie kan geen geschillen behandelen over een reis die is gemaakt in het kader van een bedrijf of beroep. Ook als er sprake is van een ongeluk of ziekte kan de Commissie (dat onderdeel van) het geschil niet behandelen.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat u aan de formele vereisten voor het aanhangig maken van het geschil heeft voldaan (zie punt 6). Blijkt dit pas na het aanhangig maken, dan wordt de behandeling alsnog gestopt.

5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen.

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met de ondernemer tot een oplossing te komen. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur hem dan een brief met uw klacht. U dient daartoe binnen twee maanden na datum van terugkomst uw klacht schriftelijk voor te leggen aan het reisbureau of de reisorganisator. Is de reis niet doorgegaan dan dient u dat te doen binnen twee maanden na de oorspronkelijke vertrekdatum. Heeft u geboekt vóór 1 april 2016, dan dient u binnen één maand na terugkomst respectievelijk na de oorspronkelijke vertrekdatum uw klacht schriftelijk te hebben voorgelegd.

Wordt de klacht niet opgelost, dan kunt u het geschil aan de Commissie voorleggen. U moet binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de

reisorganisator heeft ingediend het geschil aan de Commissie voorleggen.

Heeft u één van de hiervoor genoemde termijnen overschreden, maar gaat de reisorganisator of het boekingskantoor tegen wie uw klacht is gericht toch akkoord met behandeling, dan zal de Commissie het geschil gewoon behandelen. Gaat de reisorganisator of het boekingskantoor daarmee niet akkoord, dan zal de Commissie het geschil alleen in behandeling nemen, als zij van mening is dat het niet naleven van de regels u niet te verwijten is. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld niet terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook welk bedrag u als vergoeding wilt ontvangen. U kunt dat doen door op de laatste bladzijde van het vragenformulier achter het kopje *Verzoek* de eerste mogelijkheid aan te kruisen en daar het bedrag (in totaal of per persoon) in te vullen dat u als vergoeding voor uw klachten wilt hebben. In dit bedrag moet u tevens de extra kosten opnemen die u in verband met de klachten heeft moeten maken en waarvan u onder het kopje *Extra kosten* op de laatste bladzijde van het vragenformulier een overzicht heeft gegeven.

Geeft u er de voorkeur aan de vergoeding volledig door de Commissie te laten vaststellen, dan moet u achter het kopje *Verzoek* de tweede mogelijkheid aankruisen. Ook indien u hiervoor kiest, moet u uiteraard een overzicht geven van de eventuele extra kosten die u in verband met uw klachten heeft moeten maken. De Commissie kan dan bij de vaststelling van de vergoeding met deze kosten rekening houden.

Met uw handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen (o.a. de boekingsbevestiging). Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht kan behandelen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Als het geschil door de Commissie kan worden behandeld, krijgt u een factuur voor het bedrag dat u nog niet aan de ondernemer heeft betaald. Dit bedrag dient u aan de Commissie over te maken. De Commissie neemt dit bedrag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Uiteraard moet u het deel van de rekening waarover u geen geschil heeft, wel aan de ondernemer betalen.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over;
4. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie.

7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de ondernemer afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. Hij krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van de ondernemer ter kennisname toegezonden.

Verlenging van de bij de Geschillencommissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.

Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

8. De ondernemer wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat de ondernemer na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de ondernemer doet.

9. De zitting

U en de ondernemer krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden gehouden in Den Haag, Utrecht, Zwolle of Eindhoven.

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als de ondernemer zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 25 minuten.

10. De uitspraak

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- een betalingsverplichting vaststellen.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.

Het komt voor dat de ondernemer u voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat u dat aanbod niet redelijk vond en de zaak toch aan de Commissie heeft voorgelegd. Acht de Commissie dat aanbod wel redelijk, dan kan zij bepalen dat de ondernemer dat aanbod gestand moet doen. In dat

geval hoeft de ondernemer als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

11. Geen hoger beroep

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke fout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

12. Als de ondernemer de uitspraak niet nakomt?

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd.

Mocht echter de ondernemer weigeren de uitspraak na te komen, zonder de uitspraak binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kan voor de uitvoering van de beslissing een beroep worden gedaan op de nakominggarantieregeling van de ANVR. Het bindend advies moet wel betrekking hebben op een geschil dat voortvloeit uit een transactie, gesloten in de periode dat de ondernemer lid is of was van de ANVR. De nakomingsgarantieregeling geldt niet indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt (of wettelijke schuldsanering op hem als natuurlijk persoon van toepassing is verklaard) of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de Commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest. Bepalend voor de situatie van feitelijke bedrijfsbeëindiging is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.