

Geschillencommissie Reizen

Reis in het water gevallen?



Bij problemen met je pakketreis ga je meestal eerst naar de reisorganisatie. Lost die je klacht niet op, dan kun je vaak naar de Geschillencommissie Reizen. Hoe werkt dat?

● Kijk je vanuit je hotelkamer op stinkende afvalcontainers in plaats van het strand? Ontbreekt het beloofde zwembad of is de transferbus te laat voor je vlucht? Dan voel je je natuurlijk erg gefrustreerd. Bij een pakketreis ga je ervan uit dat alles goed geregeld is. Gaat het toch mis, dan kun je naar de Geschillencommissie Reizen stappen, als de ondernemer is aangesloten bij de ANVR (Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderneringen). Dit is vaak goedkoper, sneller en eenvoudiger dan de stap naar de rechter.

anders als je vindt dat je fout bent geïnformeerd over reisdocumenten, inentingen en verzekeringen. Dan ga je met je klacht naar het boekingskantoor of reisbureau. Klachten over een reisorganisatie moeten binnen 24 maanden na terugkomst bij de Geschillencommissie zijn ingediend. Gaat de klacht over een boekingskantoor, dan heb je 12 maanden de tijd. Van de bij de Geschillencommissie ingediende zaken, stopte 15% al vóór er een uitspraak was. Bijvoorbeeld omdat het klachtgeld niet op tijd was betaald of niet de juiste documenten waren ingeleverd.

een accommodatie laat weten de volgende dag een oplossing te zullen zoeken. Zelfs als de muren van je hotelkamer zijn besmeurd met vlekken, de elektra niet werkt of de schimmel in de badkamer staat, is het slim om eerst het gesprek aan te gaan. Zo geef je de hotelier een redelijke kans om de problemen op te lossen.

Bewijs verzamelen

Zorg dat je ook altijd schriftelijk klaagt. Bevestig per brief of e-mail dat je een ►

Klaag je pas als je weer thuis bent, dan is dat meestal te laat

Tussen 2019 en 2023 kwam de Geschillencommissie Reizen gemiddeld 311 keer per jaar met een uitspraak, een zogenoemd bindend advies. In 28% van die uitspraken kreeg de consument (deels) gelijk en 35% viel uit in het voordeel van de ondernemer. In 34% van de gevallen werd de zaak als nog onderling opgelost. Bij 2% van de uitspraken was de klacht niet inhoudelijk beoordeeld, bijvoorbeeld omdat die tegen het verkeerde bedrijf was gericht.

Wanneer waarheen?

Een klacht moet je indienen bij de reisorganisatie. Die is volgens de wet verantwoordelijk voor de uitvoering van de pakketreis. Dat is ook zo als je via een boekingskantoor of reisbureau een reis hebt geboekt bij een reisorganisatie. Het ligt

Ter plekke klagen

Een pakketreis is een combinatie van minimaal twee reisdiensten, zoals vluchten, accommodatie, autohuur of toegangskarten. De reis duurt minstens 24 uur en koop je bij één verkooppunt voor één prijs. Denk aan een reis naar Curaçao die je via een reisorganisatie koopt en die uit een vlucht en hotel bestaat. Gaat er iets mis, dan moet je dat volgens de ANVR-voorwaarden snel melden bij de betrokken dienstverlener of reisleiding. Als die niet aanwezig of bereikbaar is, meld je de klacht bij de reisorganisatie. Die moet een redelijke kans krijgen om het probleem op te lossen. In elk geval zolang dat mogelijk is en geen onevenredig hoge kosten met zich meebrengt.

Klaag je pas als je weer thuis bent, dan is dat meestal te laat. Dat merkte een deelnemer aan een busreis naar België en Luxemburg. De excursies gingen niet door en de chauffeur bleek niet bekwaam als reisleader. De klager vroeg om een vergoeding, maar de Geschillencommissie wees naar de ANVR-voorwaarden. Hij had tijdens de reis moeten klagen, niet erna. Houd er ook rekening mee dat het soms tijd kost om je klacht op te lossen. Rijd dus niet direct naar huis als de eigenaar van

Stappenplan

Deze stappen moet je zetten als je met een klacht naar de Geschillencommissie Reizen gaat:

1. Ga altijd eerst met je klacht naar de reisondernemer.
2. Geen of een teleurstellende reactie? Dien je klacht in bij de Geschillencommissie via degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing.
3. De commissie registreert je klacht en stuurt een rekening voor het klachtgeld (€77,50 tot €127,50). Als er informatie nodig is, vraagt de commissie die bij je op.
4. De Geschillencommissie vraagt de reisondernemer om een reactie.
5. Je krijgt een uitnodiging voor een mondelinge behandeling.
6. Binnen 4 tot 6 weken na de mondelinge behandeling volgt meestal de uitspraak. Die moeten alle partijen opvolgen.

klacht hebt ingediend bij de reisleiding. En zet daarin wanneer het probleem moet zijn opgelost. Zo kun je bewijzen dat je hebt geklaagd. Het is ook verstandig om foto's, video's en bij geluidsoverlast opnamen te maken, zodat er bewijs is van het probleem. Dat merkten ook twee gezinnen die samen in een vijfsterrenhotel in Turkije incheckten. Zij kregen kamers boven de receptie. Dat leverde veel geluidsoverlast op van komende en vertrekkende gasten. Met geluidsoptnamen klaagden ze hierover. De Geschillencommissie oordeelde dat de ondernemer te weinig had gedaan om het probleem op te lossen. De vergoeding was €750. Ook een andere reiziger kreeg niet de beloofde rust. Hij boekte een all-inclusivereis naar een adults only hotel op Mallorca. Die week waren er luidruchtige en dronken jongeren in het hotel. Hij kreeg een vergoeding van €250, omdat de hotel-eigenaar volgens de commissie niet adequaat had gereageerd op de klachten.

Passend alternatief

Is het probleem niet eenvoudig op te lossen, dan moet de reisorganisatie een alternatief regelen. Dat mag je alleen afwijzen als het echt niet vergelijkbaar is met wat je had geboekt. Zo koos een vakantieganger



specifiek voor een locatie waar ze onbeperkt kon tennissen. Bij aankomst bleek er geen tennisbaan te zijn, terwijl dit wel op de website van de reisondernemer stond. Er werd een alternatief aangeboden, maar daar moest de consument €1000 voor bijbetalen. Een ander voorstel was om voor €100 een tennisbaan te huren die op een half uur lopen lag. Beide voorstellen waren niet passend. Omdat er nog andere beloofde faciliteiten ontbraken, zoals een koelkast, koffieapparaat en

zwembad, vond de Geschillencommissie een prijsverlaging van €500 op zijn plek.

Geld terug

Heb je je klacht op de juiste manier gemeld en doet de reisorganisator niets? Dan mag je zelf maatregelen nemen, bijvoorbeeld als direct ingrijpen nodig is. Denk aan een afgesproken transferbus die niet op tijd komt, waardoor je je vlucht dreigt te missen. De kosten voor een taxi moet de reisorganisatie dan vergoeden. Als een alternatief echt niet mogelijk is, heb je recht op een passende prijsverlaging en soms op een schadevergoeding. De hoogte van zo'n prijsverlaging hangt af van hoe ernstig het probleem is.

Een reiziger die €6000 betaalde voor een rondreis door Zuid-Afrika, zag diverse tripjes naar musea in het water vallen. Hoewel de reisorganisatie had kunnen weten dat deze musea gesloten waren op officiële vrije dagen, stonden ze toch op het programma. Bovendien stond de bus meerdere keren stil met pech. De reiziger schatte de schade op €1500. Daar ging de Geschillencommissie in mee.

Een vakantieganger die een hotel met een zwembad tot 125 cm diepte boekte, kwam ook bedrogen uit. De foto's, met daarop de diepte van het zwembad, waren van het hotel ernaast. De reisorganisatie bood geen oplossing, terwijl die volgens de Geschillencommissie aan het buurhotel toegang tot het zwembad had kunnen vragen. De reis kostte €1626. Een vergoeding van €225 werd als redelijk gezien.

In een andere zaak had de klager gekozen voor de duurste hotelkamer, vanwege het uitzicht op de foto's. Maar in plaats van uitzicht op het zwembad en de tuin, keek hij uit op een drukke weg en afvalcontainers. De foto's waren genomen vanaf de andere kant van het hotel. De Geschillencommissie vond een vergoeding van €200 redelijk, de reissom was €1361.

Verwachtingen

Een reis moet voldoen aan wat je ervan mag verwachten. Maar bij de voorbereidingen zul je ook zelf informatie moeten

'Je kunt niet in hoger beroep'

'De Geschillencommissie is een alternatief voor een procedure bij de rechtbank', vertelt Marco van 't Woudt, redacteur-onderzoeker consumentenrecht. 'Maar er zijn verschillen. De Geschillencommissie Reizen brengt een bindend advies uit. Je spreekt vooraf met elkaar af dat je dit opvolgt. Ben je het niet eens met het advies, dan kun je niet in hoger beroep. De zaak kan dus niet opnieuw inhoudelijk worden behandeld. Wel kun je binnen twee maanden naar de rechtbank om de uitspraak ongedaan te maken. Daar moet dan wel een goede reden voor zijn, bijvoorbeeld dat de uitspraak niet goed is onderbouwd. Zie ook consumentenbond.nl/geschillencommissie.'



Onze juridische diensten

Als lid kun je bij ons terecht voor persoonlijk juridisch advies. Ook heb je toegang tot onze Brievenhulp, met voorbeeldbrieven voor veelvoorkomende situaties (zie consumentenbond.nl/brievenhulp). Kom je er toch niet uit? Gebruik dan onze dienst Bemiddeling (zie consumentenbond.nl/bemiddeling). Onze juristen proberen dan tegen een vergoeding het probleem op te lossen, zodat de zaak niet naar de rechter hoeft. Dat gaat vaak goed: ongeveer zeven op de tien zaken worden succesvol opgelost. Lees meer over onze diensten op consumentenbond.nl/juridisch-advies

opzoeken. Zo oordeelde de commissie dat je zelf moet bekijken of er bijzondere voorwaarden gelden. Een 78-jarige man die een fly-drive boekte naar Ierland, had volgens de commissie vooraf moeten controleren of er ter plekke speciale voorwaarden gelden voor het huren van een auto. Hij kreeg de auto niet mee, omdat hij een in het Engels opgestelde gezondheidsverklaring nodig had. En die wilde zijn huisarts niet geven. Dit was zijn eigen verantwoordelijkheid, dus kreeg hij geen vergoeding. Nog een voorbeeld is van een reiziger die graag een mausoleum wilde bezoeken in China. Hij stond voor een dichte deur. Dit bezoek was geen onderdeel van de reis, maar werd als suggestie genoemd voor een vrije dag. Als het voor de reiziger een belangrijk onderdeel was, had hij zelf vooraf bij de reisondernemer kunnen vragen naar de openingsdagen en tijden.

Gewijzigde prijs

Ben je akkoord gegaan met een prijs, dan zit je daar aan vast. Dat merkte de klager

die de prijs van zijn cruisereis zag veranderen, nadat hij had geboekt. Hij betaalde €9198. Maar nog voordat hij vertrok, daalde de prijs met €2200. Hij voelt zich misleid en stapt naar de Geschillencommissie. Die vindt dat je vastzit aan wat je koopt. En dat dit alleen niet zo is bij bijvoorbeeld bedrog of onvoorziene omstandigheden. Dat is hier niet aan de orde, oordeelde de commissie.

Je kunt ook vastzitten aan een prijs als de reisorganisatie of het boekingskantoor een zogenoemde 'kennelijke' fout maakt. Een klager die van Nederland naar Nieuw-Zeeland vloog, kreeg te maken met zo'n fout. Hij betaalde een toeslag van €280 voor businessclass. Volgens de Geschillencommissie was deze toeslag zo laag, dat de consument hier niet op mocht vertrouwen zonder zelf de prijs te checken. Dat lag anders voor een stel dat een businessclass-vliegreis naar Perth in Australië boekte, gevolgd door een rondreis en terugvlucht vanaf Melbourne. Zij kregen een offerte van €7718. Een maand later moesten ze €6740 bijbetalen voor businessclass-stoelen. Volgens de reisorganisatie was er sprake van een kennelijke fout en had het stel dit kunnen weten als ze nader onderzoek hadden gedaan. Maar daar is de Geschillencommissie het niet mee eens: 'Wil er sprake zijn van een kennelijke fout in de offerte, dan moet dit bij eerste lezing gelijk duidelijk zijn'. Volgens de commissie is het mogelijk om onder gelijke omstandigheden voor €3500 per persoon businessclass te vliegen. Daar komt bij dat de ondernemer zelf in de offerte aangaf dat de aanbevolen vliegoptie €2000 goedkoper was dan andere opties. Het is dus niet duidelijk dat er sprake is van een kennelijke fout. Het stel kreeg de €6740 terug, die ze onder protest hadden betaald.

Preferentie of essentie?

Stel je hebt een bepaalde wens en krijgt niet waar je om vroeg. Dat gebeurde bij een klant die slecht ter been is. Hij gaf bij het boeken van de pakketreis een voorkeur aan voor een appartement op de begane grond. In plaats daarvan kreeg hij een onderkomen in de kelder. Hierdoor moest hij

alsnog trappen op en af. Na zijn vakantie stapt hij naar de Geschillencommissie, maar daar vangt hij bot. Volgens de commissie is zijn voorkeurslocatie doorgegeven als 'preferentie' en niet als 'essentie'. Hierdoor heb je als klant geen garantie dat je krijgt wat je wilt. Ook omdat het niet de reisorganisatie zelf is die de kamerindeling maakt. Nu er op locatie niet is geklaagd en de man bij het boeken niet heeft aangegeven dat hij slecht ter been is, is zijn klacht ongegrond.

Bij een ander liep het wat beter af. Hij boekte samen met zijn partner een reis en ook hij gaf aan liefst een appartement op de begane grond te willen. Maar bij aankomst was dit door een verbouwing niet beschikbaar. Het stel kreeg een appartement dat bovenaan een steile helling lag en daar kon de vrouw met haar rollator

4,8

maanden duurt een procedure gemiddeld

niet goed komen. Er werd een nieuwe optie aangeboden, maar die weigerden ze toen ze zagen dat er kakkerlakken rondkropen. Ze vroegen €224 terug, maar de reisorganisatie weigerde. Het argument was dat de voorkeur voor een appartement een 'preferentie' is en dus geen 'essentie'. In dit geval oordeelde de Geschillencommissie dat de leeftijd en de beperkingen van de klanten een rol spelen. Het boekingskantoor had contact moeten opnemen met de reisorganisatie om er zeker van te zijn dat het geboekte appartement beschikbaar was. Het kantoor heeft dit niet gedaan en de reisorganisatie is hiervoor aansprakelijk. Die moet van de Geschillencommissie €500 betalen aan het stel. ■