

Algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor Pakketreisovereenkomsten

Artikel 1 : Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die sinds 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen van 21 november 2017.

Artikel 2 : Informatieverplichtingen en inhoud van de pakketreisovereenkomst

2.1. De organisator en de eventuele doorverkoper, verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst, de volgende informatie, voor zover van toepassing op een pakketreis;

1. Kenmerken reisdiensten :
 - a. de reisbestemming(en), de reisweg en de verblijfsperioden, met de data en, indien overnachting is inbegrepen, het aantal nachten;
 - b. de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen. indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, deelt de organisator en, indien van toepassing, de doorverkoper de reiziger het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering mee;
 - c. de ligging, de voornaamste kenmerken en, in voorkomend geval, de toeristische categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming;
 - d. de verstrekte maaltijden;
 - e. de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
 - f. ingeval zulks niet duidelijk uit de context blijkt, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep, en indien dit het geval is, voor zover mogelijk, de omvang van de groep bij benadering;
 - g. ingeval het belang van andere toeristische diensten voor de reiziger afhankelijk is van doeltreffende mondelinge communicatie, de taal waarin die diensten worden verricht;
 - h. uitsluitel of de reis of de vakantie in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit en, op verzoek van de reiziger, nauwkeurige informatie over de vraag of de reis of vakantie gelet op de behoeften van de reiziger geschikt is;
2. de totaalprijs van de pakketreis, inclusief de belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten, of, indien deze redelijkerwijs niet kunnen worden berekend voordat de overeenkomst wordt gesloten, opgave van de soort bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen zijn;
3. de betalingsregelingen, met inbegrip van het bedrag of het percentage van de prijs dat als voorschot is te betalen, en het tijdstip voor de betaling van het saldo, of de financiële garanties die de reiziger moet betalen of leveren;

4. het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de bedoelde uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst, wanneer dit aantal niet wordt behaald;
 5. algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum, alsook informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied;
 6. de vermelding dat de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis kan opzeggen tegen betaling van een passende opzegvergoeding;
 7. inlichtingen over de facultatieve of verplichte verzekeringen die de kosten bij opzegging van de overeenkomst door de reiziger of de kosten van bijstand, met inbegrip van repatriëring bij ongeval, ziekte of overlijden dekken.
- 2.2 De organisator verstrekt een correct standaardinformatieformulier aan de reiziger.
- 2.3 De precontractuele informatie aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Ze kan niet worden gewijzigd, tenzij bij uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen bij de overeenkomst.

Artikel 3 : De pakketreisovereenkomst

3.1. De pakketreisovereenkomst wordt in heldere en begrijpelijke taal opgesteld. Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of zonder onnodige vertraging daarna, verstrekt de organisator of de doorverkoper de reiziger een kopie of een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager zoals een mail of een papieren document.

3.2. De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, alsmede de volgende informatie:

- a. bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;
- b. het feit dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis en verplicht is bijstand te bieden wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert;
- c. de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;
- d. de naam, het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator, van een contactpunt of van een andere dienst, welke gegevens de reiziger in staat stellen snel contact op te nemen met de organisator en efficiënt met hem te communiceren met het oog op een verzoek om bijstand wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert of om zijn beklag te doen over elke tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit;
- e. een mededeling dat de reiziger verplicht is elke tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit te melden;
- f. indien minderjarigen die niet door een ouder of een andere gemachtigde persoon vergezeld worden, reizen op basis van een pakketreisovereenkomst waarin accommodatie is begrepen, informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met de minderjarige of met de persoon die op de verblijfplaats van de minderjarige voor de minderjarige verantwoordelijk is;
- g. informatie over beschikbare interne procedures voor klachtenafhandeling en over het platform voor onlinegeschillenbeslechting overeenkomstig de EU-verordening;
- h. informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst aan een andere reiziger over te dragen.

3.3. Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger de nodige ontvangstbewijzen, vouchers en vervoerbewijzen, informatie over de geplande vertrektijden en, in voorkomend geval, over de uiterste tijd om in te checken, alsook de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Artikel 4 : Informatie door de reiziger

4.1. De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

4.2. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 5 : De prijs

5.1. Na de sluiting van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet en vermeldt dat de reiziger recht heeft op een prijsvermindering. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend.

Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in;

- a. de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of;
- b. de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of;
- c. de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

5.2. Indien de prijsverhoging meer dan 8 % van de totaalprijs van de pakketreis bedraagt, kan de reiziger de pakketreis annuleren zonder schadevergoeding te moeten betalen.

5.3. Ongeacht de omvang ervan is een prijsverhoging alleen mogelijk indien de organisator de reiziger daarvan uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager en op een duidelijke en begrijpelijke manier in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

5.4. In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de werkelijk gemaakte administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt, staaft de organisator die administratieve kosten.

Artikel 6 : Overdracht van de pakketreisovereenkomst aan een andere reiziger

6.1. De reiziger die de organisator binnen een redelijke termijn vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager op de hoogte stelt, kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden

die voor die overeenkomst gelden. De organisator uiterlijk zeven dagen vóór het begin van de pakketreis op de hoogte stellen wordt in ieder geval als redelijk beschouwd.

6.2. Degene die de pakketreisovereenkomst overdraagt, en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt, in kennis van de werkelijke kosten van de overdracht.

Artikel 7 : Wijziging van de pakketreisovereenkomst door de organisator

7.1. De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

- a. de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en
- b. het om een onbeduidende verandering gaat, en
- c. de organisator de reiziger daarvan op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager in kennis stelt.

7.2. Indien, vóór het begin van de pakketreis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bijzondere wensen bedoeld tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen overeenkomstig artikel 20, kan de reiziger binnen een door de organisator bepaalde redelijke termijn:

- a. de voorgestelde wijziging aanvaarden, of
- b. de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding. Indien de reiziger de pakketreisovereenkomst opzegt, kan de reiziger voor een vervangende pakketreis kiezen indien die door de organisator wordt voorgesteld. Indien mogelijk moet deze van gelijkwaardige of hogere kwaliteit zijn.

7.3. Wanneer wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

7.4. Indien de pakketreisovereenkomst wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle door of namens de reiziger betaalde bedragen zonder onnodige vertraging en in elk geval uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

Artikel 8 : Opzegging van de pakketreisovereenkomst door de organisator

8.1. De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

- a. indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
 1. twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
 2. zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee tot zes dagen;
 3. achtenveertig uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of

b. indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er zonder onnodige vertraging en vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

8.2. Wanneer de organisator de pakketreisovereenkomst opzegt, betaalt hij aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terug, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 9 : Opzegging van de pakketreisovereenkomst door de reiziger

9.1. De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging van de pakketreisovereenkomst door de reiziger uit hoofde van dit artikel kan hij worden verplicht tot betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding aan de organisator.

In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis minus de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

9.2. De reiziger, indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen (binnen de 14 dagen), maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

Artikel 10 : Non-conformiteit

10.1. De reiziger stelt de organisator zonder onnodige vertraging rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft geconstateerd.

10.2. Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:

- a. onmogelijk is, of
- b. onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een schadevergoeding (zie artikel 13).

10.3. De reiziger heeft, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een

termijn bepaalt indien de organisator weigert de non- conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

10.4. Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten, waaronder begrepen de terugkeer van de reiziger naar de plaats van vertrek, niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, met het oog op de voortzetting van de pakketreis andere geschikte arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan deze die in de overeenkomst zijn bepaald.

Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreisovereenkomst is bepaald, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.

10.5. Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken.

Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/of schadevergoeding.

Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat, voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger met gelijkwaardig vervoer.

10.6. Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, draagt de organisator de kosten van de nodige accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger.

10.7. De organisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aansprakelijkheid te beperken, indien de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Europese Unie niet kan beroepen.

10.8. De reiziger moet berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks kunnen richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder onnodige vertraging aan de organisator door.

Artikel 11 : Aansprakelijkheid van de organisator of de dienstverlener

11.1. De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

11.2. Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor

organisatoren, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de voorwaarden voldoet.

Artikel 12 : Prijsvermindering en schadevergoeding

12.1. De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

12.2. De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

12.3. De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

12.4. De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:

- a. de reiziger;
- b. een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of
- c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Artikel 13 : Verplichting tot bijstand

13.1. De organisator biedt zonder onnodige vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:

- a. nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
- b. de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

13.2. Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een redelijke vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door de organisator.

Artikel 14 : Klachtenregeling

De professioneel verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

Artikel 15: Verzoeningsprocedure

15.1. Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

15.2. Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

15.3. Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

15.4. Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

15.5. Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 16: Arbitrage of rechtbank

16.1. Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

16.2. De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

16.3. De professioneel die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

16.4. Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

16.5. Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 129 Brussel

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be