

## ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

### Artikel 1: Toepassingsgebied.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het "Kontraakt tot Reisorganisatie en Reisbemiddeling".

### Artikel 2: Promotie en aanbod.

1. De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of bemiddelaar die in de brochure hebben uitgegeven, tenzij:
  - wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht;
  - er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
2. De reisorganisator en/of -bemiddelaar kan genoodzaakt worden een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.
3. Het aanbod in de brochure geldt tot uitputting.

### Artikel 3: Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar.

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar is verplicht :

1. voor het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen :
    - a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten zouden kunnen in orde brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit doen er goed aan bij de bevoegde instanties te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen;
    - b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie -en/of bijstandsverzekering;
  2. ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen schriftelijk aan de reizigers te verstrekken :
    - a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
    - b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordigers van de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator.
    - c) voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.
- De in het vorige lid vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van een laattijdig gesloten contract.

### Artikel 4: Informatie vanwege de reiziger.

De reiziger moet aan de reisorganisator en/of -bemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of -bemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

## **Artikel 5: Totstandkomen van het contract.**

1. Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of -organisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform aan de wet.
2. Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet door tussenkomst van de voor hem optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.
3. Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

## **Artikel 6: Prijs van de reis.**

1. De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiele vergissing.
2. De in het contract overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen die aan de datum van het vertrek voorafgaan, naar boven of naar onder worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in :
  - a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
  - b) de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
  - c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.

Zo de verhoging 10% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van alle bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald. De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan de herziening onderhevig is.

## **Artikel 7: Betaling van de reissom.**

1. Behalve in het geval van verhuring of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon 30% van de totale reissom als voorschot, met een minimum van 85 e.
2. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk één maand voor de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tezeldertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.
3. Boekt de reiziger later dan 1 maand voor vertrekdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

## **Artikel 8: Overdraagbaarheid van de boeking.**

1. De reiziger kan, voor de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager dient tijdig voor het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.
2. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totaalprijs v/d reis en de kosten van de overdracht.

## **Artikel 9: Andere wijzigingen door de reiziger.**

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en/of de -bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

## **Artikel 10: Wijziging door de reisorganisator voor de afreis.**

1. Indien, voor de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.
2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.
3. Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.
4. Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

## **Artikel 11: Verbreking door de reisorganisator voor afreis.**

1. Indien de reisorganisator, voor de aanvang van de reis, het contract verbreekt, wegens een niet aan de reiziger toe te kennen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen :
  - a) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo snel mogelijk terugbetalen;
  - b) ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij :
  - a) de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;
  - b) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder "overboeken" niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk van de wil van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

## **Artikel 12: Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis.**

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende, kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op voortzetting van de reis.
2. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.
3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

## **Artikel 13: Verbreking door de reiziger.**

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden en ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

## **Artikel 14: Aansprakelijkheid van de reisorganisator.**

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf of door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze verstrekkers van diensten aan te spreken.
2. De reisorganisator is voor de daden van nalatigheid van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.
3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiscontract inbegrepen dienst, wordt, in voorkomend geval, de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.
5. Voor het overige zijn de artikels 18 en 19 van de artikel 1 genoemde wet van toepassing.

## **Artikel 15: Aansprakelijkheid van de reiziger.**

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, alsook wanneer hij zijn contractuele verplichtingen is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

## **Artikel 16: Klachtenregeling.**

Vóór de afreis :

1. Klachten, vóór het reiscontract wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of -organisator.

Tijdens de reis :

2. Klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich -in deze volgorde- wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator, een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reisorganisator.

Na de reis :

3. Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

## **Artikel 17: Geschillencommissie Reizen.**

1. Er ontstaat een "geschil" wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet is opgelost binnen 4 maanden vanaf het einde van het reiscontract, of vanaf de geplande vertrekdatum, indien het reiscontract nooit werd uitgevoerd.

2. Elk geschil gerezen na het sluiten van een reiscontract, zoals bedoeld in artikel 1 van huidige algemene voorwaarden, over dit contract en waarbij de reiziger betrokken is, wordt uitsluitend behandeld door de "Geschillencommissie Reizen vzw", dit met uitzondering van geschillen over lichamelijk letsel.

3. De behandeling en de uitspraak gebeuren overeenkomstig het Geschillenreglement en de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek inzake arbitrage (art. 1676 tot en met 1723). De uitspraak is bindend voor de partijen, zonder mogelijkheid van beroep. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd zoals bepaald in het Geschillenreglement.

4. Het gebruik van de algemene voorwaarden houdt de aanvaarding in van alle reglementen en beslissingen, bepaald door de Geschillencommissie Reizen vzw, inzonder het "Geschillenreglement".

5. Het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw:

**NG III Emiel Jacqmainlaan 154 te 1210 BRUSSEL.**