



EEN **KLACHT**
OVER UW
REIS?

WIJ
**MAKEN U
WEGWIJS!**



FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Ondernemingsnr.: 0314.595.348



○ 0800 120 33 (gratis nummer)



○ FODEconomie



○ @fodeconomie



○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)



○ [instagram.com/fodeconomie](https://www.instagram.com/fodeconomie)



○ [youtube.com/user/FODEconomie](https://www.youtube.com/user/FODEconomie)



○ economie.fgov.be

Verantwoordelijke uitgever:

Regis Massant

Voorzitter a.i. van het Directiecomité

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Internetversie

Inhoud

1.	Als uw droomvakantie in het water valt.....	4
2.	Als consument bent u wettelijk beschermd	4
2.1.	U heeft geboekt via een reisorganisator of doorverkoper	4
2.1.1.	Drie belangrijke begrippen uit de Wet Pakketreizen	4
2.1.2.	Uw rechten als reiziger.....	5
2.1.3.	Het verschil tussen een reisorganisator en een doorverkoper	6
2.1.4.	Verplichtingen van de reisorganisator en doorverkoper	6
2.2.	U heeft uw reis zelf geregeld	8
2.3.	Internationale en Europese regels rond passagiersrechten.....	9
3.	Een oplossing voor uw reisgeschil	9
3.1.	Stap 1: zoek een oplossing op het moment dat het probleem zich stelt	9
3.1.1.	Elke klacht heeft zijn redenen.....	9
3.1.2.	Meld uw probleem ter plaatse.....	9
3.1.3.	Wie is uw aanspreekpunt?.....	10
3.1.4.	Volg de klachtenprocedure van uw reisorganisator of doorverkoper	10
3.1.5.	Wat bij een reis of verblijf geboekt via een boekingsite?.....	10
3.2.	Stap 2: terug thuis: wat nu?	11
3.2.1.	Bevestig uw klacht schriftelijk	11
3.2.2.	Tot wie richt u zich?	11
3.2.3.	Voeg alle bewijsstukken toe.....	11
3.2.4.	Volg uw klacht van nabij op	13
3.2.5.	Wettelijke regeling voor de behandeling van consumentengeschillen	14
3.2.6.	Alternatieven buiten de rechtbank om	14
3.3.	Stap 3: Signaleer uw probleem op “meldpunt.belgie.be”	14
3.3.1.	Eén centraal meldpunt	14
3.3.2.	Wat doet de Economische Inspectie?	15
3.3.3.	Opgelet voor bedrieglijke praktijken	15
3.3.4.	Slachtoffer van misdrijven zoals diefstal op reis?	16
3.4.	Stap 4: zoek een bemiddelaar op Belmed	16
3.5.	Stap 5: richt uw klacht tot de juiste instantie	16
3.5.1.	Geschillencommissie Reizen	16
3.5.2.	Consumentenombudsdienst	19
3.5.3.	Europees Centrum voor de Consument	19
3.5.4.	Reisgeschillen onder particulieren	20
3.6.	Stap 6: overweeg gerechtelijke stappen	20
3.6.1.	Alternatieven voor een dagvaarding	21
3.7.	Stap 7: start een gerechtelijke procedure	22
4.	Meer weten	24
4.1.	Over uw wettelijke rechten?.....	24
4.2.	Andere informatie	24

1. Als uw droomvakantie in het water valt

Uw reis is niet verlopen zoals verwacht. Uw vlucht had vertraging. Uw vakantiehuisje kwam niet overeen met de foto's online. De kinderanimatie in het vakantiedorp was bedroevend. Bij het terugbrengen van uw huurwagen werd uw kredietkaart gedebiteerd voor schade die u niet had aangericht...

Wie op reis gaat, hoopt zonder zorgen en volledig ontspannen terug thuis te komen. Niet elke reis verloopt echter rimpelloos. Er kan iets mis gaan met de boeking, het transport, het verblijf, de reisactiviteiten...

Veruit de meeste reisgeschillen zijn contractuele geschillen. Ze komen voort uit het niet naleven van de overeenkomst. Daarbij kunnen meerdere partijen betrokken zijn en het ligt niet altijd voor de hand uit te maken wie juridisch verantwoordelijk is voor wat.

Probeer het probleem onderling op te lossen

Bij een geschil richt u zich het best eerst tot de partij die verantwoordelijk is voor de tekortkoming of het ongemak. Dat kan uw reisorganisator zijn, het reisbureau waar u de reis heeft geboekt, de vliegtuigmaatschappij, de autocaruitbater, de verhuurder van uw vakantieverblijf, de hoteluitbater, het verhuurbedrijf van uw auto...

2. Als consument bent u wettelijk beschermd

Of u snel tot een oplossing kunt komen voor uw geschil, hangt onder meer af van de reisformule die u gekozen heeft:

- heeft u uw reis zelf geregeld? of
- heeft u geboekt via een reisorganisator of reisagent?

2.1. U heeft geboekt via een reisorganisator of doorverkoper

Heeft u uw reis geboekt via een reisorganisator of een doorverkoper? Dan biedt de wet pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 (hierna de Wet Pakketreizen genoemd) u de nodige wettelijke bescherming¹.

2.1.1. Drie belangrijke begrippen uit de Wet Pakketreizen

Pakketreis

Een **pakketreis** is een reis die verschillende reisdiensten bundelt, zoals het transport en het verblijf. Bijvoorbeeld: de boeking van de vlucht en het hotel of de boeking van de vlucht met de reservatie van een huurwagen. De wet definieert een pakketreis als de combinatie van tenminste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis².

¹ De [wet van 21 november 2017 over de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten](#) is een omzetting van de Europese Richtlijn 2015/2302 naar Belgisch recht. Zij vervangt de oude Reiswet van 16 februari 1994 en is in voege sinds 1 juli 2018.

² Voor de juridische definities consulteert u de bepalingen in art. 2 van de wet. Een consument is een fysieke persoon die handelt buiten het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

Reisdiensten

Reisdiensten zijn het reizigersvervoer zoals de vlucht, de verblijfsaccommodatie, de huur van een auto en alle andere toeristische diensten die geen deel uitmaken van de reisdienst zelf zoals bijvoorbeeld excursies met gids. Reisverzekeringen worden niet beschouwd als toeristische diensten. Boekt u bijvoorbeeld enkel de vlucht en sluit u daarbij ook een annulatieverzekering af, dan is dat geen pakketreis in de zin van de wet.

Gekoppeld reisarrangement

Er is sprake van een **gekoppeld reisarrangement** wanneer u bij één verkooppunt op hetzelfde moment twee verschillende reisdiensten apart selecteert en ook apart betaalt (bv. de boeking en betaling van een hotel gevolgd door de boeking en de betaling van de vlucht in hetzelfde contactmoment met uw reisagent).

Als de doorverkoper u tijdens de boeking van een reisdienst – of uiterlijk binnen de 24 uur erna – op gerichte wijze een andere reisdienst verkoopt, is er ook sprake van een gekoppeld reisarrangement. Dat is het geval als u binnen de 24 uur na de bevestiging van de eerste boeking (bv. de vlucht) een tweede reisdienst boekt (bv. het hotel via de e-mail die uw reisagent bezorgde ter bevestiging van de vlucht).

Zeker niet alle reisactiviteiten vallen onder de wettelijke bescherming voorzien in de Wet Pakketreizen. De wet is **niet van toepassing** op:

- georganiseerde reizen van minder dan 24 uur zonder overnachting (bv. daguitstap naar Keulen per bus, maaltijd in een restaurant en excursie met stadsgids).
- reizen die incidenteel, zonder winstoogmerk én uitsluitend voor een beperkte en duidelijk begrensde groep reizigers worden georganiseerd (bv. de vierdaagse reis naar Londen georganiseerd door de school van uw dochter).

2.1.2. Uw rechten als reiziger

Als consument van een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement heeft u tal van wettelijke rechten. Die kunt u invoeren bij tekortkomingen³. Dat kunnen tekortkomingen zijn vóór het vertrek (zoals bij de boeking), bij het vervoer (zoals bij de vlucht), op de plaats van bestemming (zoals in het hotel) of tijdens de reis zelf (zoals de voorziene reisactiviteiten) en bij de terugkeer.

Als consument kunt u geen afstand doen van de rechten voorzien in de wet (cf. art. 75 Wet Pakketreizen). De wettelijke bepalingen zijn immers van openbare orde (m.a.w. van dwingend recht). Dat betekent ook dat de reisorganisator of de doorverkoper uw wettelijke rechten contractueel niet kan beperken of uitsluiten.

In de Wet Pakketreizen is het begrip “reiziger” breed opgevat. Het gaat niet enkel over de consument – de fysieke persoon die handelt buiten het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit – maar ook over ondernemingen, vrije beroepen, zelfstandigen of andere natuurlijke personen die een zaken- of dienstreis boeken via dezelfde boekingskanalen⁴.

³ De wetgeving en de wettelijke rechten van de consument worden hier niet in detail toegelicht. Wie er meer over wil weten kan terecht via de links opgenomen in punt 4 “Meer weten over uw wettelijke rechten”.

⁴ Cf. art. 2.6 van de Wet Pakketreizen. Zakenreizen vallen ook onder de wetgeving tenzij die afgesloten zijn in het kader van een raamovereenkomst.

Wat met supplementen?

In de praktijk moet bij het boeken van een pakketreis een voorschot betaald worden met daarna het saldo, uiterlijk een paar weken voor het vertrek. Reserveert u enkel de vlucht dan moet u die meestal meteen betalen bij de boeking. Reisdocumenten zoals tickets voor het vliegtuig krijgt u pas na de betaling van uw vlucht.

Het komt echter veelvuldig voor dat u nadien nog een factuur krijgt voor **bijkomende kosten** zoals brandstof toeslagen, bijkomende taksen en belastingen zoals voor landingsrechten, vertrek- en aankomstbelastingen in luchthavens, wisselkoerskosten... (art. 19 tot art. 23 Wet Pakketreizen).

Ook in die gevallen heeft de wetgever voorzien in een wettelijke bescherming: zo mogen de bijkomende kosten niet meer dan 8 % van de reissom bedragen. Gaat u niet akkoord, dan moet u de factuur voor het bijkomende bedrag, bij voorkeur aangetekend, betwisten. U kunt het reiscontract in dat geval opzeggen zonder verbrekingsvergoeding.

2.1.3. Het verschil tussen een reisorganisator en een doorverkoper

Een **reisorganisator** verkoopt pakketreizen die door hem zijn samengesteld.

Een **doorverkoper** verkoopt pakketreizen die door een organisator zijn samengesteld. Hij fungeert als tussenpersoon voor de boeking, zoals bijvoorbeeld een reisbureau uitgebaat door een zelfstandige reisagent. Een doorverkoper die niet alleen reizen van een reisorganisator verkoopt, maar ook zelf reizen samenstelt, moet beschouwd worden als reisorganisator.

2.1.4. Verplichtingen van de reisorganisator en doorverkoper

Bij de boeking van uw reis

Een van de belangrijkste wettelijke verplichtingen is de zogenaamde precontractuele informatieverplichting vóór het afsluiten van de pakketreisovereenkomst. U kunt uw reis rechtstreeks boeken bij de reisorganisator of via een doorverkoper zoals uw reisagent. Voor u de reis boekt moet u grondig ingelicht worden over:

- de reis zelf;
- de inbegrepen reisdiensten;
- de reisperiode;
- alle reisvoorwaarden waaronder o.a. de prijs (art. 5);
- enzovoort.

De informatie in reisbrochures is bindend. De precontractuele informatie maakt immers integraal deel uit van uw reisovereenkomst (art. 8). Bij de boeking moet u ook een [standaardinformatieformulier](#) ontvangen. Dat omschrijft uw basisrechten zoals omschreven in de Wet Pakketreizen (art. 7).

De inhoud van de pakketreisovereenkomst en documenten die u moet ontvangen bij het bevestigen van de boeking zijn wettelijk geregeld (art. 10 tot art. 14). Uw reisorganisator of doorverkoper moeten die voorschriften nauwgezet respecteren.

Bij een pakketreis en gekoppeld reisarrangement geniet u verder van de bescherming tegen wijzigingen door de aanbieder (art. 24 tot art. 28). Stel dat de reisorganisator u voor het vertrek verwittigt dat hij een van de belangrijkste elementen van de pakketreis niet kan uitvoeren of dat hij een alternatief aanbiedt. U kunt dan ofwel akkoord gaan met de voorgestelde wijziging (en de eventueel bijhorende prijsvermindering), of de overeenkomst kosteloos opzeggen (en dus vragen om een volledige terugbetaling). De organisator kan u ook een vervangende pakketreis van gelijkwaardige of hogere kwaliteit voorstellen.

Bij de uitvoering van de reisovereenkomst

De wet regelt ook uw wettelijke rechten bij de uitvoering van de overeenkomst. De organisator is de juridische eindverantwoordelijke voor de reisdiensten in de overeenkomst, ook als andere dienstverleners die diensten uitvoeren.

Maar wat als de reis niet verloopt zoals u verwacht had? Dan gelden volgende regels voor niet-conformiteit, beëindiging en compensatie (art. 34 tot art. 40).

- Als reiziger moet u de reisorganisator zo snel mogelijk inlichten als de uitvoering van de reis niet verloopt zoals vastgelegd in de overeenkomst (art. 34).
- Indien een of meer reisdiensten niet conform de overeenkomst worden uitgevoerd, verhelpt de organisator dat zo snel mogelijk, tenzij dat onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich meebrengt (art.35).
- Weigert de reisorganisator om de niet-conformiteit binnen een redelijke termijn te verhelpen, dan heeft u het recht om zelf bepaalde kosten te maken en daarvoor een terugbetaling te vragen (art. 36). Dat gaat niet op als het voor de organisator onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich meebrengt om het probleem te verhelpen (zoals vermeld in art. 35).
- Als een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten, geschikte alternatieve arrangementen aan van gelijkwaardige of hogere kwaliteit. Is het aangeboden alternatief van een lagere kwaliteit, dan heeft u recht op een prijsvermindering (art. 37).
- Brengt de niet-nagekomen overeenkomst het verdere verloop van de reis in het gedrang? En heeft de reisorganisator dat niet of niet binnen een redelijke termijn verholpen? Dan mag u de reisovereenkomst opzeggen zonder verbrekingsvergoeding en heeft u recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding. Voorziet de pakketreis in passagiersvervoer, dan heeft u recht op de repatriëring met gelijkwaardig vervoer, zonder onnodige vertraging en zonder bijkomende kosten (art. 38).
- Als uw tijdige terugkeer door “onvermijdbare en buitengewone omstandigheden” (overmacht) niet mogelijk is, zijn de kosten van de accommodatie voor maximaal drie overnachtingen per reiziger voor rekening van de organisator (art. 39).
- Bent u een persoon met een handicap, dan heeft u bepaalde rechten en moet de reisorganisator daarmee rekening houden (art. 40).

Bijkomende rechten

Volgende wettelijke bepalingen zijn van toepassing in onderstaande gevallen:

- uw rechten als u de reisovereenkomst zelf opzegt (art. 29 en art. 30);
- uw rechten als consument bij het opzeggen van de reis door de organisator (art. 31 en art. 32);
- het recht op de overdracht van de reis aan een andere reiziger (art. 16 tot art. 18);
- uw rechten bij prijswijzigingen (art. 19 tot art. 23);
- uw rechten bij de wijziging van andere essentiële bestanddelen van de pakketreisovereenkomst (art. 24 tot art. 28);
- het wettelijke recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding als de reis niet beantwoordt aan wat in de pakketreisovereenkomst is vastgelegd (art. 47 tot art. 53).

In deze brochure verdiepen wij ons niet in bovenstaande wettelijke bepalingen. Ze zijn vooral bedoeld om de consument beter te beschermen. U vindt daarover informatie via de links opgenomen onder punt 4 “Meer weten over uw wettelijke rechten”.

Wettelijke regels bij een online boeking

Boekt u uw vlucht of pakketreis online, dan is de [regelgeving bij de verkoop op afstand](#) van toepassing. In zo'n geval (bv. internetverkoop) is er bij het afsluiten van de koop (de boeking) geen gelijktijdig fysiek contact tussen de koper en de verkoper. De wetgeving voorziet daarom in specifieke voorschriften om de consument te beschermen. Een van de vele verplichtingen van de online verkoper gaat over de correcte voorlichting vooraleer de koop wordt afgesloten. Dat is de

precontractuele informatieverplichting. De verkoper moet ook kunnen aantonen dat daaraan werd voldaan.

Bovendien heeft u bij een afstandsverkoop het wettelijke recht om de overeenkomst te herroepen zonder kosten en zonder opgave van redenen. Er zijn evenwel belangrijke uitzonderingen op die algemene regel. Heeft u een vlucht of een pakketreis geboekt, dan beschikt u niet over dat herroepingsrecht. Dat geldt ook als u een vakantiewoning vastlegt⁵.

Wettelijke bescherming tegen financieel onvermogen

Reisorganisatoren en doorverkopers moeten een verzekering tegen financieel onvermogen afsluiten⁶. Bij een faillissement zal de verzekeraar van uw reisorganisator of doorverkoper⁷, de betaalde voorschotten of de reissom terugbetalen of alles in het werk stellen zodat de door u geboekte reis toch kan plaatsvinden. Kan de reis door het faillissement niet verdergezet worden, dan heeft u recht op een repatriëring.

De Belgische wet is een omzetting van een Europese richtlijn. De regeling rond de verplichte insolventieverzekering is ook van toepassing in de andere Europese lidstaten.

2.2. U heeft uw reis zelf geregeld

Heeft u uw reis volledig zelf georganiseerd en heeft u de vlucht en het hotel rechtstreeks online geboekt zonder tussenkomst van een reisorganisator of doorverkoper? Dan geniet u **niet** van de bescherming van de Wet Pakketreizen. In dat geval valt u terug op de contractuele bepalingen in de vervoerovereenkomst of de verblijfsvoorwaarden van de hoteluitbater of de verhuurder van uw vakantieverblijf. Maar ook dan moet er een evenwicht zijn in de wederzijdse rechten en plichten. Door vooraf de algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden te raadplegen, vermijdt u dat u achteraf voor onaangename verrassingen komt te staan.

Een gouden raad bij het boeken van reisdiensten op het internet

Wees alert bij uw zoektocht naar reisdiensten op het internet, bij de online boeking en bij de betaling. Ga op zoek naar referenties op het internet.

Kijk na of u de coördinaten van de onderneming kunt vinden:

- de naam
- het ondernemingsnummer (of de gelijkwaardige identificatie voor ondernemingen in het buitenland)
- het btw-nummer (VAT, TVA, MWS...)
- het volledige adres
- het telefoonnummer
- het e-mailadres

Doe geen boekingen op twijfelachtige websites. Is de identiteit op de website niet of onvolledig vermeld, ga dan steeds na wie er achter de website zit. Dat kan u doen via [de website van DNS Belgium voor Belgische domeinnamen](#) of [de website van Whois voor buitenlandse domeinnaamhouders](#).

⁵ Overeenkomstig art. VI.53 12° van het Wetboek van economisch recht kan de consument het herroepingsrecht niet uitoefenen voor de terbeschikkingstelling van accommodatie, anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien.

⁶ In toepassing van de Wet Pakketreizen (cf. art. 54 e.v. bij pakketreizen, art. 65 e.v. bij gekoppelde reisarrangementen en art. 72 bij de verkoop van afzonderlijke reisdiensten) en het koninklijk besluit van 29 mei 2018 moet een organisator of doorverkoper die naast pakketreizen ook afzonderlijke reisdiensten verkoopt, een insolventieverzekering afsluiten. Die verplichting geldt niet voor tussenpersonen die enkel afzonderlijke reisdiensten verkopen (bv. het verhuur van vakantiehuisjes als tussenpersoon).

⁷ In België zijn enkel het Garantiefonds Reizen (een onderlinge verzekeringsvereniging van de Belgische reissector) en de Britse verzekeraar met vestiging in België MS AMLIN gemachtigd om dat soort verzekering aan te bieden (situatie op 01.09.2019).

Boekt u een vakantieverblijf, ga dan via Google Maps een kijkje nemen hoe de vakantieplek en uw vakantiestek eruitzien. Op het internet en via boekingsplatformen voor reizen vindt u ook reviews met de waardering van gebruikers. Bij reisaanbiedingen worden echter vaak valse beoordelingen geplaatst. Wees dus op uw hoede als er alleen maar zeer goede recensies te lezen vallen.

Vermijd bij de reservatie van een vakantieverblijf om de volledige huursom weken of zelfs maanden vooraf integraal te betalen. Betaal een voorschot om de reservatie vast te leggen. Stel voor het saldo pas te betalen bij aankomst. Onderhandel daarover met uw verhuurder.

Ga nooit in op twijfelachtige aanbiedingen waar u niet hebt om gevraagd.

Doe geen zaken met postbusondernemingen of ondernemingen uit risicolanden, waaronder ook de zogenaamde fiscale paradijzen.

Doe bij het boeken van uw reisdiensten geen betalingen via een niet-beveiligde website of met cryptomunten (zoals de bitcoin) of via geldverzendingsdiensten zoals Western Union ([Veilig betalen op het internet](#)).

2.3. Internationale en Europese regels rond passagiersrechten

Specifiek voor het vervoer per vliegtuig, boot, bus of trein zijn er Europese verordeningen en internationale verdragen die uw **rechten als passagier** regelen bij vertragingen, annulering, overboekingen, instapweigering en het verlies of de vertraging in het bezorgen van uw bagage. Zo heeft u in bepaalde gevallen recht op bijstand, een volwaardig alternatief of zelfs schadevergoeding. U moet uw klacht rechtstreeks overmaken aan de vervoermaatschappij. Bij geschillen is de FOD Mobiliteit als controlerende overheid bevoegd in België.

3. Een oplossing voor uw reisgeschil

3.1. Stap 1: zoek een oplossing op het moment dat het probleem zich stelt

3.1.1. Elke klacht heeft zijn redenen

Aan de basis van uw reisklacht kunnen een of meerdere oorzaken liggen. Heel wat reisklachten hebben echter te maken met meerdere kleine problemen die zich opstapelen en tot een algemeen ongenoegen leiden. De ontevredenheid kan veroorzaakt zijn door een combinatie van een of meer vluchtvertragingen, problemen met de bagage, een gemiste overstap of lange wachttijden op de luchthaven, een onvriendelijke behandeling door het personeel van de reisorganisator, de ondermaatse kwaliteit van de hotelaccommodatie of het vakantiepark, het eten, de animatie, de excursies ...

Ook bij het boeken zelf kunnen er zich problemen voordoen. Denk bijvoorbeeld aan gebrekkige informatie over de noodzakelijke reisformaliteiten zoals vaccinaties en visa, niet inbegrepen reisdiensten zoals het ter plaatse huren van een bromfiets of moto, de uren van vertrek en aankomst, de reisroute, de hotelaccommodatie of het feit of honden al dan niet toegelaten zijn. Ook boekingsfouten zoals een verkeerde boeking van het type hotel of kamer of het laattijdig bezorgen van de reisdocumenten ... zijn vaak de reden van een klacht.

3.1.2. Meld uw probleem ter plaatse

Bespreek uw probleem altijd eerst ter plaatse met de persoon of organisatie die daarvoor direct verantwoordelijk is. Volgens art. 34 van de Wet Pakketreizen moet u dat zonder onnodige vertraging doen. U heeft er alle belang bij om in gemeenschappelijk overleg samen te zoeken naar een oplossing. Met wat luisterbereidheid van beide kanten wordt die in veel gevallen ook snel gevonden. Slaagt u erin het geschil ter plaatse te regelen, dan is uw probleem van de baan en kunt u uw reis gewoon verderzetten.

Dient u pas na uw vakantie een klacht in, dan kunnen de feiten vaak niet meer vastgesteld worden en kan uw recht op compensatie vervallen. Raadpleeg daarom altijd grondig de (vaak uitgebreide) algemene en bijzondere reisvoorwaarden van uw reisorganisator of de klachtenrubriek op zijn website.

3.1.3. Wie is uw aanspreekpunt?

Heeft u een pakketreis geboekt, dan is de reisorganisator uw eerste aanspreekpunt. Hij is immers juridisch verantwoordelijk voor het goede verloop van de reis, ook als een andere partij de reisdiensten van de pakketreis ter plaatse uitvoert (cf. art. 33). U moet hem inlichten over elke klacht, ook al is het probleem bijvoorbeeld te wijten aan de hoteluitbater en heeft u daar ook al uw beklag gedaan.

Betrek uw reisorganisator voor u stappen onderneemt

Uw reisorganisator moet zorgen voor het goede verloop van uw reis en bij problemen oplossingen aanreiken. Dat vergt de inzet van middelen en mensen met organisatietalent. Soms loopt dat niet van een leien dakje. Uw geduld als reiziger kan dus op de proef gesteld worden. Begrip opbrengen voor het mislopen van de situatie, ligt niet altijd voor de hand. Vermijd in dat geval conflictsituaties.

Vindt u geen oplossing ter plaatse of heeft u daarbij niet het gewenste resultaat bereikt, handel dan niet buiten medeweten van uw reisorganisator om. Vraag zijn akkoord wanneer u op uw reisbestemming een ander hotel boekt of een andere vlucht neemt. Doet u dat niet, dan riskeert u zelf de kosten voor uw rekening te moeten nemen. Consulteer daarom goed de algemene voorwaarden van uw reiscontract. U vindt er zeker bepalingen over kosten die niet voor rekening van de reisorganisator vallen bij een compensatie.

3.1.4. Volg de klachtenprocedure van uw reisorganisator of doorverkoper

Bij uw reisorganisator kunt u een klachtenformulier bekomen. Doorgaans kunt u dat ook downloaden op zijn website. Vul het formulier zo volledig mogelijk in en voeg ook de nodige bewijsstukken toe. Heeft u een poging gedaan om het probleem ter plaatse te regelen met bijvoorbeeld de hoteluitbater, maar is dat niet gelukt, dan verzamelt u ook daarvan de nodige bewijzen (zoals foto's of video's en het uitgewisselde e-mailverkeer). Bewaar een duplicaat van uw klachtenformulier. Dat heeft u nodig als u er niet in slaagt om het probleem ter plaatse onderling te regelen.

De meeste reisorganisatoren hebben een telefonisch oproepnummer waar u (quasi) permanent terecht kunt voor hulp en advies bij problemen tijdens de reis. Dat nummer vindt u onder meer op de reisdocumenten (zoals het reiscontract). Alle grote reisorganisatoren beschikken over een permanent bemand contactcenter dat u in België en in het buitenland bijstaat.

Gaat het om een voorval dat onder de dekking van uw reisbijstandsverzekering valt zoals een ongeval met een vraag voor repatriëring, contacteer dan het contactcenter van uw bijstandsorganisatie of reisbijstandsverzekeraar.

3.1.5. Wat bij een reis of verblijf geboekt via een boekingsite?

Steeds meer mensen boeken hun reis via een boekingsite. U krijgt er een ruim aanbod te zien van diverse spelers uit de toeristische sector. Dat kunnen niet alleen professionelen in de reissector zijn maar ook particulieren. Dergelijke boekingsplatforms bieden meestal zelf geen reisdiensten aan. Indien wel, vallen ook zij onder de Wet Pakketreizen.

Boekingsplatforms laten toe om snel de prijzen en de kwaliteit van het aanbod onderling te vergelijken. De hoteluitbaters, verhuurders of andere reisorganisaties beschikken over een account om hun (betalende) advertenties op te laden en bij te werken. Ze zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud die ze op de boekingswebsite plaatsen.

Als u op zo'n boekingsite een reis of verblijf boekt, doet u dat rechtstreeks bij de adverteerder en niet bij het boekingsplatform. Boekingsites zijn contractueel niet aansprakelijk voor de

authenticiteit, kwaliteit, volledigheid, betrouwbaarheid of geloofwaardigheid van de informatie die door de gebruikers op de website wordt geplaatst. De boekingssites treden ook niet op als reisorganisator of doorverkoper. Als u een klacht heeft over pakweg de kwaliteit van de verblijfsaccommodatie, dan kunt u die enkel aan de adverteerder zelf richten. Dat kan bijvoorbeeld een hotel of verhuurder van vakantieverblijven zijn die via dergelijke boekingssites zijn diensten bekend maakt.

3.2. Stap 2: terug thuis, wat nu?

3.2.1. Bevestig uw klacht schriftelijk

Bij terugkeer moet u uw klacht schriftelijk bevestigen en dat zo spoedig mogelijk na uw thuiskomst. Raadpleeg de bepalingen over de klachtenprocedure in uw reisovereenkomst voor de te volgen werkwijze en de termijn. Om uw klacht (meestal aangetekend) te bevestigen aan uw reisorganisator of doorverkoper, beschikt u in veel gevallen slechts over één maand na de datum van terugkeer of vanaf de voorziene vertrekdatum als uw reis niet is doorgedaan.

3.2.2. Tot wie richt u zich?

Heeft u klachten over de **reisorganisatie**, dan moet u uw klacht overmaken aan de klantendienst van de reisorganisator. De meeste grote reisorganisatoren (zoals touroperators) beschikken over een webportaal waar u melding kunt maken van uw klacht door in te loggen met uw naam en reserveringsnummer.

Gaat de klacht over gebrekkige informatie bij het boeken zelf van de reis zoals een verkeerde voorlichting of een boekingsfout, dan is de **contactpersoon bij het boeken** uw aanspreekpunt (art. 45). Dat kan dus niet alleen de doorverkoper zijn maar ook de reisorganisator als u de reis rechtstreeks bij hem heeft geboekt. Bij twijfel over wie nu verantwoordelijk is, kan het zeker geen kwaad om beide aan te spreken.

Als de **doorverkoper** uw contactpersoon was bij het boeken van de reis, moet u zich ook tot hem richten om een klacht over de uitvoering van de reis in te dienen (art. 41). De doorverkoper moet de reisorganisator daarvan onmiddellijk op de hoogte brengen (art. 42).

3.2.3. Voeg alle bewijsstukken toe

Bij uw klacht voegt u alle nodige bewijsmiddelen toe:

- de reisfolder;
- printscreens van de aanbieding op het internet;
- uw reiscontract;
- de beschrijving van de reisroute en de reisactiviteiten;
- de reisbevestiging;
- foto's of video's;
- betalingsbewijzen;
- het bewijs van uw klacht ter plaatse zoals de gevoerde communicatie per e-mail met het hotel of het vakantieverblijf;
- enzovoort.

Als u een schadevergoeding vordert omdat de reis geheel of gedeeltelijk niet beantwoordde aan de verwachtingen die de reisorganisator u tijdens de boeking voorspiegelde, moet u die ook zo gedetailleerd mogelijk begroten en zoveel mogelijk bewijsstukken toevoegen. De wet spreekt van een "niet-conformiteit" van de reis (art. 34 e.v.). U heeft recht op een tegemoetkoming en dat in specifieke gevallen.

Heeft u bijkomende uitgaven gedaan als gevolg van de niet-conformiteit, dan moet u daarvan altijd de betaalbewijzen bijhouden, zo niet komen die in de regel niet in aanmerking voor vergoeding.

Doorgaans hoeft u de originelen niet te bezorgen. Een kopie volstaat. Hou de originelen wel bij. Die kunt u nog nodig hebben als er geen regeling gevonden wordt en u uw klacht wil overmaken aan een onafhankelijke bemiddelingsdienst of de zaak door de rechter moet laten beslechten.

Als een schadevergoeding verschuldigd is, dan moet die zonder onnodige vertraging worden uitbetaald (art. 49).

Wat in geval van overmacht?

Als reiziger heeft u geen recht op een schadevergoeding als de schade te wijten is aan uzelf of een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreis begrepen reisdiensten betrokken is.

Ook bij onvermijdbare en buitengewone omstandigheden (cf. het juridische begrip "overmacht") kan het recht op schadevergoeding vervallen (art. 50). Meer concreet gaat het dan over natuurrampen, bijzondere omstandigheden zoals oorlog en terrorisme, stakingen van bijvoorbeeld verkeersleiders of grondpersoneel ... waardoor de reis niet kan plaatsvinden of worden verdergezet. Er is maar sprake van overmacht als het gaat om een plotse, onvoorzienbare en onvermijdelijke gebeurtenis die zich voordoet buiten de wil van de partijen om.

Over het al dan niet rechtmatig invoeren van situaties van overmacht door de reisorganisator of de luchtvaartmaatschappij bestaat veel rechtspraak. Bij betwistingen oordeelt de rechter, onder meer na een kennisname van de precieze omstandigheden.

Zeven praktische tips bij het overmaken van uw klacht

De manier waarop u uw klacht aanbrengt en erover communiceert met de betrokken partijen is cruciaal om tot een oplossing te komen. Hieronder vindt u zeven tips om de klachtenbehandeling zo vlot mogelijk te laten verlopen.

1. Ga het gesprek aan

Klachten kunt u mondeling of schriftelijk overmaken. Dat kan voor de reis, tijdens de reis en ook na uw terugkeer. Veel klachten zijn te herleiden tot misverstanden of verkeerd begrepen communicatieboodschappen. Ga in dialoog, niet in discussie. Leg het meningsverschil bij als het enkel op misverstanden berust.

2. Zoek samen naar een oplossing

Luister in alle openheid naar de tegenvoorstellen en de argumenten van de tegenpartij. Weerleg de bezwaren als u niet (volledig) gevolgd wordt in uw standpunt(en). Zoek niet de confrontatie op maar streef samen naar een oplossing.

Wees redelijk in uw voorstellen en sta open voor tegenvoorstellen. Zo kunt u bij pakketreizen niet meer eisen dan de door u betaalde reissom, behalve bij lichamelijke schade en/of schade in het kader van de burgerlijke aansprakelijkheid. De contractuele aansprakelijkheid van uw reisorganisator of doorverkoper wordt zeer vaak beperkt tot dat bedrag⁸.

Kan de tegenpartij u overtuigen dat u het niet bij het rechte eind heeft, durf dat dan ook toe te geven.

3. Formuleer uw klacht schriftelijk

Kunt u het geschil niet bijleggen in een gesprek of is dat niet mogelijk, bijvoorbeeld omdat u de verantwoordelijke niet kunt bereiken, formuleer uw klacht dan schriftelijk (per e-mail of brief). Doe dat zo snel mogelijk. Bij uw terugkeer moet u uw klacht altijd schriftelijk bevestigen. Ga in de algemene voorwaarden van uw reiscontract na hoe en binnen welke termijn u dat moet doen. Leef die voorschriften nauwgezet na om vertraging in de behandeling of zelfs afwijzing van uw klacht te vermijden.

⁸ Uitgezonderd voor persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade, kan hij zijn aansprakelijkheid beperken tot driemaal de prijs van de reis.

Reisklachten hoeft u meestal niet aangetekend te versturen (behalve als de reisvoorwaarden dat zo uitdrukkelijk voorzien). U kunt uw klacht in veel gevallen zelfs online indienen en de nodige bijlagen toevoegen. Vraag bij het doormailen van uw klacht steeds een ontvangstbevestiging en volg de zaken nauwgezet verder op.

4. Wees volledig

Vermeld steeds uw gegevens en referenties zoals uw naam, adres, het contractnummer, reserveringsnummer en/of dossiernummer. Zo kan uw dossier snel gevonden worden en komt alles bij de juiste persoon terecht.

Houd uw klacht zakelijk en beperk u tot de relevante feiten. Gebruik klare taal. Begin met een nauwkeurige situatiebeschrijving en de redenen van uw klacht. Omschrijf uw klacht zo precies mogelijk. Doe dat door vragen als wie, wat, waar, wanneer, hoe, waarom te beantwoorden.

5. Voeg bewijsstukken toe

Staaf uw klacht met bewijsstukken als u daarover beschikt.

6. Doe voorstellen en argumenteer correct

Doe zelf ook voorstellen om uw geschil te regelen. Ken uw rechten maar ook uw plichten. Gebruik de juiste argumenten om de tegenpartij te overtuigen van uw voorstel van oplossing. Dat kunnen niet alleen uw wettelijke of contractuele rechten zijn (die u put uit de Wet Pakketreizen of uw reisovereenkomst) maar ook andere motieven zoals het belang van de klantenrelatie. Wie al jarenlang klant is bij een doorverkoper en er al zijn reizen boekt, heeft recht op een voorkeurbehandeling, zo niet minstens een correcte behandeling.

7. Bepaal hoe de oplossing uitgevoerd moet worden

Komt het tot een oplossing, bepaal dan ook in gemeenschappelijk overleg hoe die uitgevoerd moet worden. Leg een redelijke termijn vast en volg de uitvoering op. Stuur een herinnering als de tegenpartij niet reageert.

3.2.4. Volg uw klacht van nabij op

Heeft u uw klacht overgemaakt aan uw reisorganisator, doorverkoper of vliegmaatschappij, waak er dan over dat die opgevolgd wordt. Elke klacht moet ernstig genomen worden en verdient verder onderzoek. U heeft recht op een snelle en correcte behandeling van uw klacht.

Maar niet elke onderneming neemt de behandeling van klachten ernstig. Het komt geregeld voor dat u lang op een antwoord moet wachten, dat de organisatie moeilijk telefonisch bereikbaar is, dat uw klacht of uw argumenten niet ernstig genomen worden, dat uw klacht zonder een duidelijke motivering afgewezen wordt of uw rechten miskend worden (bijvoorbeeld de afwimpeling van uw recht op schadevergoeding bij vluchtvertragingen in toepassing van de internationale regeling voor passagiersrechten).

Bent u zeker van uw stuk, dan moet u daar zeker geen genoeg mee nemen.

3.2.5. Wettelijke regeling voor de behandeling van consumentengeschillen

Er bestaat een wettelijke regeling⁹ voor het beheer van consumentenklachten door ondernemingen. Zo moeten de gegevens van de onderneming, het telefoonnummer alsook een e-mailadres ter beschikking zijn om de consument toe te laten gemakkelijk contact op te nemen (art. XVI. 2 tot 4 WER).

Die essentiële informatieverplichtingen van de onderneming volgen ook uit de voorschriften die gelden bij de klassieke winkelverkoop (art. VI.2) en bij afstandsverkoop zoals via een webshop (art. VI.45.§1 WER)¹⁰.

Verder moet de onderneming zo snel mogelijk reageren op de klacht en alles in het werk stellen om een bevredigende oplossing te vinden (art. XVI.3 WER). De onderneming moet de consument ook informeren over het bestaan van instanties bevoegd voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen (art. XVI.4. WER)¹¹.

3.2.6. Alternatieven buiten de rechtbank om

Komt het niet tot een onderlinge regeling, dan moet u uitzoeken bij welke instanties u terecht kunt voor de buitengerechtelijke regeling van uw reisgeskil. Meteen naar de rechtbank stappen is meestal niet aangewezen door de vele procedurestappen, de lange duur en de hoge kosten.

Er bestaan organisaties die u kunnen helpen om uw reisgeskil buiten de rechtbank om te regelen. Het gaat om instanties voor de buitengerechtelijke geschillenregeling, ook wel alternatieve geschillenregeling of alternative dispute resolution (ADR) genoemd. Zij zijn gespecialiseerd in de behandeling van geschillen tussen een handelaar en een consument (b2c). De ADR-instanties waarop u een beroep kunt doen voor het behandelen van uw klacht over reizen vindt u onder punt 3.4 (stap 4).

3.3. Stap 3: Signaleer uw probleem op “meldpunt.belgie.be”

3.3.1. Eén centraal meldpunt

Bij problemen over o.a. reizen kunt u terecht op [Meldpunt.be](https://meldpunt.be). Het meldpunt is geen bemiddelingsdienst maar een portaal om uw problemen te signaleren. Het portaal informeert u via scenario's over uw rechten en maakt uw melding over aan de aangesloten partners. Voor de Economische Inspectie zijn de meldingen een belangrijke informatiebron voor het plannen van controles en voor de monitoring van het marktgebeuren in het kader van de consumentenbescherming.

Het meldpunt dient niet alleen om allerlei vormen van fraude te melden maar ook om de meer “klassieke” problemen met reizen over te maken. Als u op de welkomspagina kiest voor het scenario “pakketreizen”, ontvangt u een automatisch gegenereerd antwoord waarin u informatie krijgt over uw rechten en de verdere stappen die u kunt ondernemen.

⁹ De Belgische wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van boek XVI “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” in het Wetboek van economisch recht (WER), is de omzetting van de Europese richtlijn 2013/11/EU van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen.

¹⁰ Naast de hier vermelde informatieverplichtingen van boek VI, WER zijn er ook nog de algemene informatieverplichtingen in toepassing van art. III. 74-78 WER en die van art. XII. 6 WER bij afstandsverkoop..

¹¹ Art. XVI.4 § 3. Wanneer een consumentengeskil binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt in toepassing van artikel XVI.3, verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de consument de inlichtingen bedoeld in de paragrafen 1 en 2. Daarbij vermeldt ze of ze bereid is om een beroep te doen op een buitenrechtelijke regeling van het consumentengeskil met vermelding van de gegevens van de bevoegde entiteit. Er wordt tevens meegedeeld of die entiteit een gekwalificeerde entiteit is.

3.3.2. Wat doet de Economische Inspectie?

De [Economische Inspectie](#) kan op basis van uw melding een onderzoek instellen naar mogelijke strafrechtelijke inbreuken waarvoor zij bevoegd is. De Economische Inspectie kan enkel optreden tegen ondernemingen met zetel in België. Wat ze niet doet is uw individueel probleem behandelen.

Het meldpunt als vinger aan de pols

De vele meldingen die het meldpunt dagelijks ontvangt, laten toe na te gaan waar er zich knelpunten en problemen voordoen. Waar nodig en mogelijk, treedt de Economische Inspectie op via sensibilisering en repressieve acties. Zo kan ze een onderzoek instellen als uw doorverkoper tekortschiet in zijn wettelijke informatieverplichting, hij bepaalde vormvoorwaarden niet respecteert bij de reisbevestiging, hij oneerlijke handelspraktijken toepast zoals misleidende prijsaanbiedingen of agressieve verkoopmethoden, hij geen insolventieverzekering heeft afgesloten ...

Alleen bevoegd voor strafrechtelijke inbreuken

Nogal wat reisklachten hebben te maken met contractuele reisgeschillen¹². Daarvoor is de Economische Inspectie niet bevoegd. Zijn er echter ook strafrechtelijke inbreuken, dan kan ze toch optreden. Als het gaat om ondernemingen die in het buitenland gevestigd zijn, kan de Economische Inspectie in het kader van internationale samenwerkingsovereenkomsten klachten overmaken aan de inspectiediensten in het buitenland. Afhankelijk van de eigen prioriteiten en mogelijkheden kunnen die diensten een verder onderzoek instellen en de overtreeders bij inbreuken ook strafrechtelijk vervolgen.

3.3.3. Opgelet voor bedrieglijke praktijken

Bent u het slachtoffer van bedrog of pogingen daartoe, zoals bedrieglijke reisaanbiedingen? Raadpleeg dan [meldpunt.be](#) en kies het scenario "Frauduleuze reisaanbiedingen".

Vier voorbeelden van frauduleuze praktijken

1. Luchtkastelen in Spanje

Bij frauduleuze reisaanbiedingen kan het bijvoorbeeld gaan om een boeking en betaling via het internet van een vakantiehuisje in Spanje. Om uw reservatie veilig te stellen heeft u ook al de huur volledig vooruit betaald. Na een lange vermoeiende rit stelt u ter plaatse vast dat het vakantiehuisje met zwembad niet bestaat of is ingenomen door andere personen. Als u na een kale reis terug thuiskomt en contact wil opnemen met de verhuurder om uw huurgeld terug te vragen, blijkt die met de noorderzon vertrokken én is het geld verdwenen.

2. Winnen zonder te spelen

Stel: u krijgt een e-mail met de boodschap dat u een prijs heeft gewonnen, bijvoorbeeld een reis voor twee personen naar de Caraïben. Het enige dat u hoeft te doen is een kleine dossierkost van 150 euro overmaken. Gaat u daarop in, dan bent u gegarandeerd uw centen kwijt! De fantastische droomreis naar een eiland met wuivende kokospalmen en eindeloze parelwitte zandstranden aan een azuurblauwe zee, is niets meer dan een illusie.

3. Telefonisch een reis geboekt maar nooit iets ontvangen

Sommige oplichters doen zich voor als een bekende reisorganisator en sturen u aanmaningen voor de betaling van een reis die u zou geboekt hebben via het internet. U heeft nooit geboekt, laat staan een reiscontract ontvangen en u bent ook niet op reis geweest. Dat soort bedriegers durft u ook te intimideren door te dreigen met beslag op uw bankrekening, loon of auto als u niet tijdig betaalt. Vaak gaat het om georganiseerde onlinefraude van internationaal actieve

¹² Zie in de Belgische Wet Pakketreizen art. 79-81 voor de strafsancities en de art. 85 e.v. voor de bevoegdheid van de Economische Inspectie bij de opsporing en vaststelling van inbreuken.

oplichtersbenden. Heeft u niets geboekt, betaal dan ook niets! De kans is klein dat u uw centen nog terugziet.

Op Meldpunt.be kiest u in dergelijke gevallen voor het scenario “Frauduleuze incassoactiviteiten”.

4. Timesharing: laat u niet vangen!

Op de bestemming en zelfs in uw hotel kan het voorvallen dat u aangesproken wordt om gebruiksrechten op een vakantiewoning of vakantiehuizen te kopen. Met het vooruitzicht op cadeaus wordt u bijvoorbeeld naar bijeenkomsten gelokt waar u aan uitzonderlijke voorwaarden kunt intekenen. Ga niet in op dergelijke voorstellen. In het beste geval verliest u kostbare vakantietijd. In het slechtste geval verliest u veel geld omdat u vasthangt aan een contract voor lange duur tegen hoge bedragen en hoge vergoedingen voor opzegging en verbreking. Laat u niet overhalen door gehaide verkopers. Onderteken geen enkel document!

[Meer info over timesharing](#)

[Meer info over frauduleuze praktijken](#)

3.3.4. Slachtoffer van misdrijven zoals diefstal op reis?

Bent u op reis het slachtoffer van misdrijven zoals diefstal of bedrog, doe dan altijd aangifte bij de lokale politie. U heeft immers een verklaring van de politie nodig als dure gebruiksvoorwerpen zoals uw fototoestel of juwelen zijn gestolen en u daarover aangifte wilt doen bij uw eigen verzekeraar.

De tussenkomst van uw verzekeraar voor “diefstal” geldt onder zeer strikte voorwaarden. Neem daarom geen dure voorwerpen mee op reis, zeker voor bepaalde landen. Houd daar rekening mee.

3.4. Stap 4: zoek een bemiddelaar op Belmed

Zoekt u een bemiddelingsinstantie die u kan helpen om uw geschil op te lossen? Dan kunt u een beroep doen op [Belmed](#), een elektronisch platform van de FOD Economie. U vindt er ook informatie over hoe u geschillen buiten het gerecht om kunt regelen. Via de zoekmotor krijgt u een overzicht van de Belmed-partners die in aanmerking komen om uw geschil buitengerechtelijk te regelen.

3.5. Stap 5: richt uw klacht tot de juiste instantie

3.5.1. Geschillencommissie Reizen

Heeft u een **pakketreis** geboekt of een **gekoppeld reisarrangement**?¹³ En uw reisorganisator of doorverkoper maakt gebruik van [de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen \(GCR\)](#)? Dan kunt u daar terecht voor de behandeling van uw klacht¹⁴. De meeste reisorganisatoren met vestiging in België zijn aangesloten bij de GCR.

De Geschillencommissie Reizen komt tussen bij een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement die geboekt werden bij een Belgische reisorganisator of doorverkoper.

Om na te gaan of ook uw reisorganisatie de algemene verkoopsvoorwaarden van de GCR gebruikt, consulteert u het best uw reiscontract. Dat vermeldt of de Geschillencommissie Reizen als instantie kan optreden voor uw geschil. Juristen noemen dat “het bevoegdheidsbeding”. Is de GCR effectief bevoegd voor de klachtenbehandeling, dan gaat het zelfs om een arbitragebeding. Dat betekent dat klachten scheidsrechtelijk beslecht kunnen worden via de buitengerechtelijke procedure van arbitrage.

¹³ Voor de omschrijving van “pakketreis” en “gekoppeld reisarrangement” zie punt 2 van deze brochure en art. 2 van de Wet Pakketreizen voor de juridische definities.

¹⁴ Meer info over [de algemene voorwaarden “pakketreizen” van de Geschillencommissie Reizen](#).

U moet uw klacht eerst zelf proberen te regelen

De GCR behandelt uw klacht enkel als u kunt aantonen dat u zelf al een poging heeft ondernomen om het geschil te regelen met uw reisorganisator of doorverkoper. U moet dus altijd eerst uw klacht ter plaatse of kort na uw terugkeer proberen op te lossen. Dat betekent ook dat de tegenpartij de nodige tijd moet krijgen om uw klacht te onderzoeken.

De GCR neemt uw klacht dus niet in behandeling als u zelf nog geen enkele poging heeft ondernomen om te zoeken naar een oplossing. Dient u toch al een klacht in bij de GCR, dan krijgt u een antwoord met het verzoek eerst de klacht over te maken aan uw reisorganisator of uw doorverkoper om de zaak onderling te regelen.

Heeft u die poging ondernomen maar heeft die tot niets geleid, dan kunt u de klacht overmaken aan de GCR. Het is daarom belangrijk dat u van alle documenten een duplicaat bijhoudt. U kunt uw klacht overmaken per post, per e-mail of online.

U moet uw klacht ook uiterlijk binnen de twee jaar na het einde van uw reis indienen bij de Geschillencommissie Reizen. De wet over de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten voorziet in een verjaringstermijn van twee jaar (art. 77).

Officieel erkend

De Geschillencommissie Reizen vzw is door de FOD Economie erkend als gekwalificeerde entiteit¹⁵ voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen overeenkomstig boek XVI van het Wetboek Economisch Recht. De Geschillencommissie Reizen is ook partner van [Belmed](#), een online platform voor [de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen](#).

Schorsing van invordering en verjaring bij geschillen

Wanneer u een klacht indient bij een gekwalificeerde entiteit, wordt de verjaring en invordering van openstaande facturen geschorst. Die bepalingen vindt u in het geschillenreglement van elke gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Dat is ook zo voorzien in de wet (art. XVI.27.WER).

De schorsing loopt vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag door de erkende bemiddelingsinstantie tot de datum waarop een minnelijke regeling wordt bereikt of de datum waarop bevestigd wordt dat geen minnelijke regeling kon worden gevonden.

Twee procedures bij de GCR: verzoening en arbitrage

1. Een oplossing via verzoening

Bij de Geschillencommissie Reizen kunt u opteren voor twee procedures. Bij de [verzoeningsprocedure](#) wordt geprobeerd om via een verzoening een oplossing te vinden voor het geschil. Een onafhankelijke en onpartijdige verzoener helpt de partijen om op een objectieve en actieve manier tot een oplossing te komen. De procedureregels worden hierbij tot een minimum beperkt. De verzoeningsprocedure is een vrijwillige procedure. Alle partijen moeten vooraf een overeenkomst tekenen en bereid zijn om langs die weg het geschil bij te leggen.

Komt het tot een verzoening, dan wordt dat vastgelegd in een schriftelijk verzoeningsakkoord. Dat akkoord is bindend en moet dus ook worden uitgevoerd. Bij mislukking van de verzoening kan nog altijd een arbitrageprocedure worden opgestart.

¹⁵ Een [lijst van de erkende gekwalificeerde entiteiten](#) vindt u op de website van de FOD Economie.

2. Een oplossing via een scheidsrechtelijke procedure

Bij de [arbitrageprocedure](#) doet een arbitraal college een uitspraak die voor beide partijen bindend is. Het college van de GCR is paritair samengesteld uit vertegenwoordigers van de reissector en de consumentenorganisaties en wordt voorgezeten door een jurist, gespecialiseerd in reiscontractenrecht.

Als consument bent u niet verplicht om in te gaan op die procedure, noch als eiser noch als verweerder. U mag altijd naar de rechter stappen. Wanneer de eis onder de 1.250 euro ligt, kan de doorverkoper of reisorganisator de arbitrageprocedure nooit weigeren¹⁶.

De GCR bestaat al sinds december 1983 en beschikt dus over een jarenlange ervaring. Haar uitspraken vindt u in geanonimiseerde vorm op de website onder "arbitrage". De GCR geniet als geschillenregelingsorgaan de nodige autoriteit binnen de reissector. Haar rechtspraak in arbitrale uitspraken is richtinggevend voor de jurisprudentie van het Belgische reisrecht.

Procedure bij arbitrage omvat volgende stappen:

- het overmaken van een volledig ingevuld vragenformulier;
- het betalen van een administratieve kost voor de procedure;
- het overmaken van uw klachtenbundel met alle nodige bewijsstukken;
- het beantwoorden van vragen voor bijkomende informatie of stukken zoals bijvoorbeeld een precieze begroting van uw schade-eis;
- het reageren op de reactie of de argumenten van de tegenpartij en indien gewenst;
- het bijwonen van de arbitrale zitting.

Er gelden telkens strikt na te leven proceduretermijnen. U kunt zich laten vertegenwoordigen door een raadsman maar dat is geen vereiste.

Een arbitrale uitspraak is altijd bindend. Door het geschil te laten behandelen door de Cel Arbitrage van de GCR, verbinden de partijen zich ertoe de uitspraak te respecteren en ook uit te voeren. De arbitrale uitspraken worden neergelegd ter griffie van de ondernemingsrechtbank in Brussel zodat die na homologatie de waarde krijgen van een uitvoerbaar vonnis. Ook een verzoeningsakkoord kan gehomologeerd worden.

Raadpleeg het procedurereglement

Voor u klacht indient, neemt u best het procedurereglement door, zowel voor de [procedure verzoening](#) als voor de [procedure arbitrage](#). Daarin vindt u onder meer de stappen van de procedure, de termijnen, de kosten en de regels die zowel de klager als de Geschillencommissie en de door haar aangestelde verzoeners of leden van het arbitragecollege, moeten volgen. Als verzoener of arbiter moeten zij het reisgeschil tussen de betrokken partijen behandelen, volledig onpartijdig en onafhankelijk van de organisaties die zij vertegenwoordigen (de beroepsverenigingen in de reissector en de consumentenorganisaties).

Klachten moeten binnen een termijn van negentig dagen (te rekenen vanaf de datum waarop de aanvraag voor bemiddeling als volledig wordt beschouwd), worden behandeld. Enkel bij complexe dossiers mag de behandelingstermijn eenmalig verlengd worden tot maximaal 180 dagen.

¹⁶ Volgens artikel 7 van het reglement van de Geschillencommissie heeft elke verwerende partij het recht een arbitrageprocedure te weigeren als het bedrag van de vordering voor schadevergoeding 1.250 euro of meer bedraagt. Zij moet dat binnen de tien kalenderdagen – te rekenen vanaf de datum van ontvangst van het aanvraagformulier voor een arbitrage – laten weten aan het secretariaat van de Geschillencommissie.

GCR niet bevoegd voor alle reisklachten

De Geschillencommissie is **niet bevoegd**:

- als u zelf online een vlucht heeft geboekt of een hotelkamer of vakantieverblijf heeft gereserveerd (zonder tussenkomst van een reisorganisator of doorverkoper);
- Als uw reisorganisator of doorverkoper geen gebruik heeft gemaakt van [de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen \(GCR\)](#);
- Als u uw reis bij een reisorganisator of doorverkoper buiten België heeft geboekt;
- als het gaat om geschillen over reisverzekeringen die niet zijn inbegrepen in de pakketreis, zoals de annulatieverzekering, de bagageverzekering of de reisbijstandsverzekering. Voor geschillen over verzekeringen kunt u terecht bij de [Ombudsman van Verzekeringen](#);
- voor niet-contractuele geschillen. Meer concreet gaat het dan over vorderingen in het kader van de burgerlijke aansprakelijkheid van de reisorganisator of uw doorverkoper of andere partijen die bij de reis betrokken zijn zoals hoteluitbaters, vervoerbedrijven, vakantieparken enzovoort. Meestal gaat het daarbij om een verzekeringskwestie die de verzekeraar moet regelen, ofwel de verzekeraar van de tegenpartij (verzekering beroepsaansprakelijkheid, uitbatingsaansprakelijkheid, aansprakelijkheid bij brand van het gebouw ...) of uw eigen verzekeraar (BA auto, BA familiale, BA woning, al dan niet met een aanvullende waarborg rechtsbijstand voor verhaal en verdediging);
- bij lichamelijke schade;
- als u voor uw klacht al een gerechtelijke procedure opgestart heeft of als er al een rechterlijke uitspraak is.

3.5.2. Consumentenombudsdienst

De Consumentenombudsdienst kunt u inschakelen als

- de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd is (geen pakketreis of gekoppeld reisarrangement bij een Belgische reisorganisator of doorverkoper);
- het gaat om een klacht van een consument tegen een in België gevestigde onderneming.

De Consumentenombudsdienst is als gekwalificeerde entiteit bevoegd voor alle geschillen van consumenten met ondernemingen (b2c) waarvoor geen andere specifiek bevoegde gekwalificeerde entiteit bestaat¹⁷. Klachten waarvoor zij niet bevoegd zijn, worden overgemaakt aan de bevoegde bemiddelingsinstanties. Weet u niet wie uw reisklacht kan behandelen, dan kunt u die altijd overmaken aan de Consumentenombudsdienst. Is de GCR toch bevoegd, dan sturen zij uw klacht door.

Bij de Consumentenombudsdienst kunt u enkel terecht voor een verzoeningspoging, niet voor een arbitrageprocedure. De tussenkomst is gratis. Het verzoeningsreglement vindt u op de website.

Meer info: <https://consumentenombudsdienst.be>

3.5.3. Europees Centrum voor de Consument

Bij een geschil met een onderneming gevestigd in een andere lidstaat van de Europese Unie of in Noorwegen of IJsland, kunt u terecht bij het Europees Centrum voor de Consument (ECC België). Dat is bijvoorbeeld het geval als u een reis heeft geboekt bij een Nederlandse reisorganisator, online een vlucht heeft geboekt bij een Franse vliegtuigmaatschappij, rechtstreeks een vakantiehuisje heeft gereserveerd in Spanje enzovoort.

Het Belgische ECC neemt contact op met de zusterorganisatie in het land van de tegenpartij. Die maakt uw reisklacht op zijn beurt over aan een orgaan voor de alternatieve geschillenregeling in dat land. Op de website van de Europese Commissie vindt u alle [gekwalficeerde entiteiten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen](#) die bij de Europese Unie aangemeld zijn.

¹⁷ Een [lijst van de erkende gekwalificeerde entiteiten](#) vindt u op de website van de FOD Economie.

Sinds 15 februari 2016 moeten ondernemingen die verkoop- of dienstenovereenkomsten online aanbieden, op hun website een link voorzien naar het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting, het [Online Dispute Resolution platform \(ODR-platform\)](#). Dat platform stelt de consument procedures voor van minnelijke geschillenregeling en werkt samen met gekwalificeerde entiteiten voor de behandeling van geschillen tussen consumenten en ondernemingen uit de Europese Unie.

Bekijk hier [hoe het ECC u kan begeleiden](#) als u uw klacht wil laten behandelen via het Europese ODR-platform voor de onlinegeschillenbeslechting.

3.5.4. Reisgeschillen onder particulieren

Gaat het om een geschil tussen twee particulieren (c2c), dan is de Consumentenombudsdienst niet bevoegd. Heeft u een geschil met de particuliere verhuurder van uw vakantieverblijf aan zee of in de Ardennen, bijvoorbeeld een betwisting rond huurschade? Vindt u onderling geen regeling, dan wendt u zich voor een verzoeningspoging het best tot de vrederechter. Het kanton waar uw vakantieverblijf is gelegen, is dan bevoegd.

Bij de huur van een vakantieverblijf horen meestal algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden. Daarin vindt u in de meeste gevallen ook welke rechtbank bij geschillen bevoegd is¹⁸. Is dat niet het geval, zoals vaak bij overeenkomsten met particulieren, dan gelden de wettelijke regels voor het aanduiden van de bevoegde rechtbank. In principe geldt in dat geval niet het Belgische recht maar het recht van het land van de tegenpartij. Informeer u grondig voor u boekt.

3.6. Stap 6: overweeg gerechtelijke stappen

Heeft uw poging om uw reisgeschil te regelen via een bemiddelingsdienst voor consumenten niet tot een oplossing geleid? Dan zit er wellicht niets anders op dan het geschil door de rechter te laten beslechten. Een gerechtelijke procedure vergt veel tijd en brengt soms aanzienlijke kosten met zich mee. Denk aan de kosten van de procedure en, in veel gevallen, ook die van uw advocaat. Bovendien is het niet zeker of u uw slag thuishaalt.

Win vooraf het advies in van een raadsman en maak een evaluatie van de baten (o.a. de slaagkansen) en de kosten van een gerechtelijke procedure. U kunt gratis eerstelijns juridisch advies bekomen bij de [justitiehuisen](#). Die vindt u in elk gerechtelijk arrondissement. Het opstarten van de juridische procedure zelf en de daaraan verbonden kosten zijn wel voor uw rekening.

¹⁸ De territoriale bevoegdheid van de rechtbanken in België is vastgelegd in artikel 624, 1°, 2° en 4°, van het Gerechtelijk Wetboek. Kunnen bevoegd zijn:

- (1) de rechter van de woonplaats van de verweerder;
- (2) de rechter van de plaats waar de verbintenissen waarover het geschil loopt, zijn ontstaan of waar zij werden uitgevoerd of
- (3) de rechter van de plaats waar de gerechtsdeurwaarder heeft gesproken tot de verweerder in persoon, indien noch de verweerder noch, in voorkomend geval, een van de verweerders een woonplaats heeft in België of in het buitenland. Voor grensoverschrijdende geschillen binnen de EU zie de [Europese Verordening 1215/2012](#) van 12 december 2012 over de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken.

3.6.1. Alternatieven voor een dagvaarding

Verzoeningsprocedure vrederechter

Voor u de gerechtelijke procedure opstart, behoort een [verzoeningsprocedure voor de vrederechter](#) tot de mogelijkheden. Is de tegenpartij echter niet bereid tot een verzoening en blijft ze halsstarrig vasthouden aan haar standpunt, dan heeft die procedure weinig zin. De tegenpartij is niet verplicht in te gaan op de uitnodiging voor de verzoeningsprocedure van de rechter.

Bemiddeling via een erkende bemiddelaar

Voor reisgeschillen met een hoge inzet, zoals een groepsreis die niet aan de verwachtingen beantwoordde, kunt u een beroep doen op een erkende bemiddelaar. Die kan een bemiddelingsprocedure opstarten om het individuele of gemeenschappelijke geschil te regelen. Op de website van de Federale Bemiddelingscommissie vindt u een [lijst van alle erkende bemiddelaars](#). U kunt daar een erkende bemiddelaar – gespecialiseerd in burgerlijke en commerciële geschillen (zoals o.a. reisgeschillen) – selecteren uit uw regio. Erkende bemiddelaars moeten een opleiding volgen en zijn wettelijk verplicht zich permanent bij te scholen.

Erkende bemiddelaars weten hoe ze mensen moeten overtuigen van het wederzijdse belang om het geschil in der minne te regelen. De bemiddelaar spoort de partijen aan om vooral zelf een oplossing te zoeken. Hij kan echter maar slagen in zijn opdracht als alle partijen die bij het geschil betrokken zijn daartoe bereid zijn. Is dat het geval, dan zijn de slaagkansen van bemiddeling vrij hoog.

Bemiddeling in het kader van een gerechtelijke procedure

Zelfs in het kader van een gerechtelijke procedure kan de rechter de partijen bevelen eerst een [bemiddelingstraject](#) te volgen. Dat moet gebeuren door erkende bemiddelaars.

De Europese procedure voor kleine grensoverschrijdende geschillen

Heeft u als consument te maken met een **grensoverschrijdend geschil** (zoals met een buitenlandse reisorganisator waar u uw reis heeft geboekt)? En is het bedrag van de inzet lager dan 5.000 euro? Neem dan zeker de [Europese procedure voor kleine geschillen](#) in overweging¹⁹. Die procedure kunt u gebruiken voor burgerlijke geschillen met een tegenpartij in alle Europese landen (behalve Denemarken). Ze verloopt uitsluitend schriftelijk aan de hand van een aantal formulieren. Er worden ook termijnen vastgelegd die de rechter en de partijen moeten respecteren.

Raadpleeg de [Praktische handleiding voor de toepassing van de Europese procedure voor geringe geschillen](#).

De rechtsbijstandsverzekering voor contractuele geschillen

Heeft u een **uitgebreide rechtsbijstandsverzekering** afgesloten die ook tussenkomt in contractuele geschillen? U kunt er een beroep op doen om uw geschil te verhalen op de tegenpartij(en) of hun verzekeraars. De contractuele rechtsbijstandsverzekering komt tussen voor de kosten van de procedures via erkende bemiddelaars of gerechtelijke procedures alsook in de kosten van uw raadsman en expertises. Consulteer uw polisvoorwaarden of doe navraag bij uw rechtsbijstandsverzekeraar of verzekeringsmakelaar.

¹⁹ Verordening (EU) 2015/2421 van het Europees Parlement en de Raad van 16 december 2015 tot wijziging van Verordening (EG) nr. 861/2007 tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen en Verordening (EG) nr. 1896/2006 tot invoering van een Europese betalingsbevelprocedure.

3.7. Stap 7: start een gerechtelijke procedure

Heeft u alle wegen verkend en alle mogelijkheden in overweging genomen en heeft dat niet geleid tot een oplossing, dan kunt u zich nog altijd richten tot een rechter. Voor geschillen tot 5.000 euro is dat in België de vrederechter. Voor een hoger bedrag richt u zich tot de burgerlijke kamer van de rechtbank van eerste aanleg.

Gaat u niet akkoord met de uitspraak van de vrederechter, dan kunt u beroep aantekenen binnen de maand na de uitspraak. U moet daarvoor een schriftelijk verzoek indienen bij de griffie van de rechtbank van eerste aanleg. Een beroepsprocedure is niet mogelijk als de waarde van het geschil (in hoofdsom) lager is dan 2.500 euro.

Meer info over [de organisatie en de bevoegdheden van de Belgische rechtbanken](#) vindt u op de website van de FOD Justitie.

Meer informatie over [de organisatie van hoven en rechtbanken en de gerechtelijke procedures in een Europese context](#) vindt u op het Europees e-justitieportaal.

Onze reis verliep niet zoals gewenst

Waar kunnen we terecht?



4. Meer weten

4.1. Over uw wettelijke rechten

[Pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen](#)

[Insolventieverzekering in het kader van pakketreizen](#)

Algemene informatie over [uw wettelijke rechten als passagier](#) bij de annulering, de vertraging van uw vlucht, bij overboeking, verlies of beschadiging van uw bagage.

Uitgebreide informatie of informatie over uw rechten bij andere vormen van passagiersvervoer vindt u op de website van de FOD Mobiliteit:

- [luchtvaart](#)
- [scheepvaart](#)
- [spoorwegverkeer](#)
- [over de weg \(passagiersrechten\)](#)

[Passagiersrechten in de Europese Unie](#)

4.2. Andere informatie

[Een consumentengeschil? Kies voor bemiddeling](#), folder

[Garantiefonds reizen](#)

Internationaal verzekeraar [MS AMLIN](#)

[Belmed](#), uw partner voor alternatieve geschillenregeling

[Mogelijke alternatieve \(buitengerechtelijke\) geschillenregelingen](#)

[Hoe bedrog en/of bedriegers herkennen?](#)

[Consumentenbedrog](#)

[Stop bedrog](#), ruim 40 voorbeelden en hoe te reageren