

De reiziger heeft rechten en plichten. De nationale wetgever en de Europese wetgever hebben bepalingen ter bescherming van de consument ingesteld, of u nu een beroep heeft gedaan op de diensten van een reisbemiddelaar of niet.

Hier volgen enkele situaties die zich zouden kunnen voordoen.

Ik heb een vliegtuigticket, een hotelkamer of een vakantiewoning geboekt zonder gebruik te maken van een reisagentschap. Ben ik beschermd door de Belgische wetgeving van reizen?

Neen.

Ik ben van gedachten veranderd; ik heb een bestelbon bij het agentschap ondertekend, maar ik wil niet meer vertrekken.

Als ik mijn boeking wil annuleren, moet ik de schadevergoeding betalen die is voorzien door de algemene voorwaarden van de overeenkomst.

Wanneer word ik op de hoogte gebracht van mijn reisdetails (tijden, landingsplaatsen, aansluitingen voor het vervoer, plaatsen in het vliegtuig)?

Die informatie moet schriftelijk ten laatste zeven kalenderdagen voor de dag van vertrek aan de reiziger toekomen.

Er wordt een toeslag op mijn vliegticket geëist vanwege de hoge brandstofprijzen. Moet ik betalen?

In principe ligt de prijs die in de overeenkomst is overeengekomen vast. Alle verplichte diensten zijn hierbij inbegrepen.

Toch kan de prijs worden verhoogd of verlaagd, tot 21 kalenderdagen voor de voorziene vertrekdatum, als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- de overeenkomst voorziet deze mogelijkheid en de berekeningsmodaliteiten uitdrukkelijk;
- de prijsherziening leidt tot een wijziging van de wisselkoersen en/of vervoerskosten, waaronder de brandstofprijzen en/of bepaalde taksen en heffingen.

Ik word ziek en kan onmogelijk vertrekken. Welke oplossingen kan ik vinden?

- ofwel annuleer ik mijn reis, maar dan moet ik een schadevergoeding betalen aan de reisorganisator, waarvan het bedrag is bepaald in de algemene voorwaarden; in principe geldt dat hoe dichter de annulering bij de vertrekdatum is, hoe hoger het bedrag van de schadevergoeding is; de schadevergoeding kan echter nooit hoger zijn dan de volledige prijs van de reis; de annuleringsverzekering dekt soms de volledige of gedeeltelijke annuleringskosten, indien aan bepaalde voorwaarden is voldaan;
- of ik geef mijn reis, eventueel tegen betaling, door aan een persoon die aan de vereiste voorwaarden kan voldoen, nadat de organisator en bemiddelaar

voldoende voor vertrek op de hoogte zijn gebracht; als deze persoon niet betaalt, ben ik aansprakelijk voor de betaling van de reis.

De organisator annuleert de reis. Wat gebeurt er?

De organisator moet de reiziger het volgende aanbieden:

- een vervangend aanbod van gelijkwaardige of hogere kwaliteit, zonder te hoeven bijbetalen, of een aanbod van lagere kwaliteit met terugbetaling van het prijsverschil; of
- de terugbetaling van het volledige bedrag dat al is gestort, met eventueel een schadevergoeding, behalve in het geval van overmacht.

Heeft de reiziger in het geval van annulering door de reisorganisator, afgezien van de terugbetaling van de gestorte bedragen, recht op een schadevergoeding?

In principe wel, indien de reiziger de opgelopen schade (materieel of moreel) kan bewijzen.

Twee uitzonderingen op deze schadevergoeding in het geval van annulering :

- indien de reis wordt geannuleerd omdat het aantal deelnemers voorzien in de overeenkomst niet is bereikt, op voorwaarde dat de reiziger hier, binnen de termijn voorzien in de overeenkomst, en ten laatste veertien dagen voor de vertrekdatum, schriftelijk van op de hoogte is gebracht;
- indien de reis wordt geannuleerd door overmacht (overboekingen niet inbegrepen).

Moet ik mijn reis annuleren vanwege een natuurramp of aanslagen die heersen in het land van bestemming? Kan ik dan rekenen op een terugbetaling van het reisbedrag?

Onder deze omstandigheden heeft de touroperator niet de wettelijke verplichting om de prijs van de geboekte reis terug te betalen, behalve indien hij de reis niet kan organiseren.

Toch bieden reisorganisatoren over het algemeen de mogelijkheid aan om het verblijf kosteloos te annuleren, uit te stellen of een andere bestemming te kiezen, wanneer FOD Buitenlandse zaken een "negatief reisadvies" heeft afgegeven.

Als FOD Buitenlandse zaken geen "negatief reisadvies" heeft afgegeven, kan de reiziger zijn reis annuleren, indien hij dat wenst, maar moet hij weten dat hij dezelfde regels moet volgen als onder normale omstandigheden (annuleringskosten).

Is de reiziger beschermd tegen het faillissement van een touroperator of een reisbemiddelaar?

De Belgische wetgeving verplicht touroperators en reisagentschappen om een verzekering tegen faillissement af te sluiten.

Indien van toepassing, betaalt de verzekering het volledig betaalde bedrag terug of neemt hij de repatriëringskosten op zich, zonder kosten voor de reiziger.

De naam en het adres van deze verzekeringsmaatschappij moeten duidelijk vermeld staan op de bestelbon en/of de reisovereenkomst. Op de website van de verzekeringsmaatschappij kan worden gecontroleerd of het agentschap of de touroperator inderdaad is verzekerd tegen insolventie risico.

De touroperator bericht mij dat het hotel dat ik heb geboekt niet meer beschikbaar is en stelt een ander vervangend hotel voor. Ben ik verplicht hiermee in te stemmen?

Indien de touroperator een essentieel onderdeel van de overeenkomst niet kan uitvoeren, moet hij hier de reiziger zo snel mogelijk van op de hoogte brengen.

De reiziger kan dan ofwel de wijziging weigeren en de overeenkomst kosteloos ontbinden, ofwel de voorgestelde wijziging aanvaarden; in dit laatste geval moet een nieuwe overeenkomst worden opgesteld, met aangebrachte wijzigingen en de doorberekening op de prijs.

De reiziger moet zijn beslissing zo snel mogelijk, en in ieder geval voor het vertrek, kenbaar maken.

Wat moet ik doen indien ik ter plaatse een kamer met vrij uitzicht op de vuilnisbakken van het hotel krijg terwijl ik een kamer met zeezicht had geboekt?

Indien de geleverde diensten niet overeenkomen met wat op de bestelbon is voorzien, dan moet de reisorganisator de reiziger minstens gelijkwaardige vervangende oplossingen bieden; indien nodig moet hij het verschil tussen de voorziene diensten en de werkelijk geleverde diensten terugbetalen.

In praktijk moet de reiziger ter plaatse al **schriftelijk** de geconstateerde gebreken kenbaar maken aan de hotelhouder en, indien mogelijk, aan de lokale vertegenwoordiger van de touroperator. Indien de gebreken aanhouden, moet hij zijn klacht **per aangetekend schrijven** bevestigen bij de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, ten laatste een maand na het einde van de reis.

Ik wil mijn boeking aanpassen en de terugkeer enkele dagen verzetten. Kan ik dit doen?

Ja, op voorwaarde dat de touroperator deze wijziging aanvaardt.

De kosten van deze boekingswijziging wordt bepaald door de algemene voorwaarden van de overeenkomst.

Wat moet ik doen als ik gebreken constateer in de uitvoering van de overeenkomst, bijvoorbeeld dat de georganiseerde rondreis met twee dagen is verkort?

De reiziger moet onmiddellijk ter plaatse reageren bij de lokale vertegenwoordiger van de touroperator, die zo snel mogelijk gratis geschikte vervangende oplossingen moet proberen te vinden.

Standaard moet de reiziger zijn klacht bij terugkomst per aangetekend schrijven bevestigen bij de touroperator of het reisagentschap, ten laatste een maand na het einde van de reis.

Over welke rechtsmiddelen beschikt de reiziger als de touroperator weigert een schadevergoeding aan te bieden of een schadevergoeding aanbiedt die niet toereikend is?

Indien binnen een termijn van vier maanden geen bevredigende oplossing is gevonden, kan de reiziger een procedure opstarten bij de GCR, voor zover de reisorganisator zich aansluit bij de algemene voorwaarden van de GCR.

Indien de reisorganisator zich niet aansluit bij de algemene voorwaarden van de GCR, moet de reiziger zich wenden tot de gewone rechtbanken.

De maximumtermijn om een procedure op te starten bij de GCR of bij de rechtbank is een jaar na het einde van de reis.

Is de reiziger die ontevreden is over het verloop van zijn reis verplicht om een korting op een toekomstige reis te aanvaarden, bij wijze van schadevergoeding?

Neen.

Wat is de procedure om de klacht in te dienen bij de GCR?

U hoeft alleen een brief aan de GCR te schrijven, waarin u de aard van de klacht beschrijft en de gegevens van de betrokken touroperator en/of het reisagentschap doorgeeft.

De GCR stuurt u een verzoenings- of arbitrageformulier op; dan zal de procedure verder normaal verlopen.

Wat kost een procedure bij de GCR?

De kosten voor het indienen van de klacht bij de GCR bedragen 10 % van het geëiste bedrag met een minimum van 100 euro. Dit bedrag wordt volledig terugbetaald, indien u gelijk krijgt. Dit bedrag wordt gedeeltelijk terugbetaald als het bedrag van uw eis overdreven is.

Is de GCR altijd bevoegd in geval van geschillen?

Neen. In de volgende gevallen is ze niet bevoegd:

- als de klacht lichamelijke schade betreft (bijvoorbeeld: een kind raakt gewond in het zwembad van het hotel);

- als de klacht betrekking heeft op een niet inbegrepen reis- of reisbijstandsverzekering;
- in het geval van faillissement van de touroperator, het agentschap of de vervoersmaatschappij.

In bovenstaande gevallen moet de reiziger zich wenden tot de gewone rechtbanken.