**Modelbrief Klacht over een reis – structuur - algemeen model**

**Afzender**[Naam]  
[Adres]  
[Postcode en plaats]  
[Telefoon]   
[E-mail]

**Aan** [Naam Firma]  
Klantendienst Consumenten  
[Adres]  
[Postcode en plaats]

[Woonplaats, datum]

**Uw referentie [klantennummer, boekingsnummer, factuurnummer]**

Geachte mevrouw, geachte heer,

1. **Verwijzing naar de context**

Begin uw klacht met een duidelijke verwijzing naar de feitelijke context

Voor de reis (vb.)

Ik heb op [boekingsdatum] een reis naar [bestemming] geboekt onder [boekingsnummer] met vertrek voorzien op [vertrekdatum] en dat voor de som van [bedrag reissom]. Ik heb daarbij een voorschot betaald van [bedrag voorschot] met betaling van het saldo op [datum betaling].

Na de reis (vb.)

Ik heb bij u op [boekingsdatum] een reis van [aantal dagen] naar [bestemming] geboekt onder [boekingsnummer]. Het vertrek vond plaats op [vertrekdatum] en de terugkeer op [datum van terugkeer].

1. **Wat is het probleem?**

Geef een duidelijke omschrijving van het probleem of de problemen die de aanleiding zijn tot het overmaken van uw klacht. Staaf dit met zoveel mogelijk bewijzen (briefwisseling, mailverkeer, foto’s, aankoopbewijzen …). Hou het zoveel mogelijk bij een relaas van de feiten. Bijvoorbeeld:

* problemen voor het vertrek rond de boeking, de reisbevestiging en de reisdocumenten (vliegtickets, visa, inentingsbewijzen …)
* probleem betaling en facturatie (vb. toepassing kortingen)
* probleem annulering van de reis voor vertrek
* probleem vervoer heen, tijdens de reis en terug (vlucht, bus, trein, cruiseschip)
* probleem reisaccommodatie (hotels, vakantieverblijven, campings …)
* probleem reisactiviteiten (excursies, animatie in hotel of vakantiepark …)
* probleem bekomen van een schadevergoeding wegens niet conformiteiten in de reis
* probleem betwisting van schade aan een huurwagen en de niet-terugbetaling van de waarborg
* …

1. **Wat zegt de wet of het reiscontract erover? (algemeen of specifiek)**

Het kan nuttig zijn om in uw klacht verwijzingen op te nemen naar de algemene of bijzondere regelgeving ter bescherming van de consument en de contractvoorwaarden van de reisovereenkomst. Een goed onderbouwde juridische argumentatie draagt zeker bij om de tegenpartij van uw gelijk te overtuigen en zo te komen tot een oplossing. Het is echter niet nodig om bij een gewone klachtenbrief telkens te verwijzen naar artikels van de wetgeving (optioneel).

* Verwijzingen naar de wetgeving ter bescherming van de consument zoals vb. de wet Pakketreizen (consulteerbaar via o.a. de [website van de FOD Economie](https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/reizen/reisovereenkomsten/pakketreizen): <https://economie.fgov.be>)
* Verwijzing naar specifieke regelgeving zoals o.a. het verbod van onrechtmatige contractclausules (cfr. art. VI.82-84 WER) of oneerlijke handelspraktijken (cf. art. VI. 93 e.v. WER)
* Verwijzingen naar de contractuele bepalingen van het reiscontract (algemene en bijzondere reisvoorwaarden), de bevestiging van de boeking en de andere precontractuele informatie in reisfolders, de website, de bijlagen van het reiscontract…
* Verwijzingen naar het gemene recht (burgerlijk recht) zoals het contractenrecht
* …

1. **Wat wordt er verwacht: een oplossing voor uw probleem**

Een klachtenbrief moet niet alleen melding maken van de probleemstelling maar ook oplossingen aanreiken. U moet daarin redelijk blijven (bv. bij het vorderen van een schadevergoeding). Stel duidelijk wat u concreet verwacht en binnen welke termijn. Bij een vordering tot schadevergoeding moet u zoveel mogelijk bewijzen toevoegen (aankoopbewijzen zoals facturen en kostennota’s). Bijvoorbeeld:

* correcte informatie voor de boeking en een reisbevestiging die beantwoordt aan wat werd overeengekomen (bij boekingsfouten)
* de annulering van de reis zonder verbrekingsvergoeding als de wet dat voorziet met een terugbetaling van de reissom binnen de 14 dagen.
* bijstand en/of een volwaardig alternatief tijdens de reis bij problemen
* een billijke schadevergoeding wegens niet conformiteiten tijdens de reis
* …

1. **Wat als er geen oplossing geboden wordt?**

In uw klacht kunt u al vermelden welke stappen u zult ondernemen als er geen oplossing wordt aangeboden. Bijvoorbeeld:   
Indien er geen minnelijke regeling mogelijk is, zal ik het dossier overmaken aan de Geschillencommissie Reizen (pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen) OF de Consumentenombudsdienst (reizen niet vallend onder de wet Pakketreizen). Ik hoop echter dat de zaak alsnog kan worden geregeld zonder hun tussenkomst.

Indien een minnelijke regeling weinig waarschijnlijk lijkt. Bijvoorbeeld:  
Indien er geen oplossing in de minne mogelijk is zal ik mijn dossier overmaken aan een advocaat. Ik sluit dus niet uit dat ik ook gerechtelijke stappen zal zetten om het geschil te laten beslechten door de rechter.

Met vriendelijke groeten

[handtekening]