## Modelbrief: klacht over een reis - algemeen model

**Afzender**

[Naam]

[Adres]

[Postcode en woonplaats]

[E-mail]

[Telefoon]

**Aan** [Naam Reisonderneming]

Klantendienst

[Adres]

[Postcode en plaats]

[Woonplaats, datum]

**Uw referentie**: **[boekingsnummer van uw pakketreis]**

Geachte mevrouw, geachte heer,

1. **Verwijzing naar de context**

Begin uw klacht met een duidelijke verwijzing naar de feitelijke context. Bijvoorbeeld:

Ik heb op [boekingsdatum] een pakketreis naar [bestemming] geboekt onder boekingsnummer [boekingsnummer], met vertrek voorzien op [vertrekdatum] en dat voor de som van [bedrag reissom]. Ik heb voor die pakketreis reeds een bedrag van [reeds betaalde bedrag] betaald.

OF

Ik heb op [boekingsdatum] een pakketreis van [aantal dagen] dagen naar [bestemming] geboekt onder boekingsnummer [boekingsnummer]. Het vertrek vond plaats op [vertrekdatum] en de terugkeer op [datum van terugkeer]. Ik heb de reissom van [bedrag reissom] volledig betaald.

**2. Wat is het probleem?**

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

• problemen voor het vertrek over de boeking en de reisbevestiging (bv. die stemt niet overeen met de boeking en u vraagt een correctie);

• problemen met uw reisdocumenten (het tijdig bekomen van vliegtickets, visa, inentingsbewijzen …);

• problemen met de betaling en de facturatie (bv. toepassing kortingen n.a.v. promoties, aanrekenen van prijsverhoging na de boeking, betaling van de huur en de huurwaarborg voor het vakantieverblijf of de huurwagen in het buitenland …);

• problemen met de annulering van de reis voor uw vertrek (door u of door de reisorganisator);

• problemen met het vervoer heen, tijdens de reis en terug (vlucht, bus, trein, cruiseschip);

• problemen met de reisaccommodatie (hotels, vakantieverblijven, campings …);

• problemen met de reisactiviteiten (excursies, animatie in hotel of vakantiepark …);

• problemen bij het bekomen van een schadevergoeding wegens niet conformiteiten in de reis;

• betwisting van schade aan een huurwagen en de niet terugbetaling van de waarborg door het verhuurbedrijf;

• problemen bij het vrijmaken van de huurwaarborg voor uw vakantiehuisje door de verhuurder;

• …

**3. Wat zegt de wet en/of het reiscontract daarover? (algemeen of specifiek)**

Het kan nuttig zijn om in uw klacht te verwijzen 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). Bijvoorbeeld:

• Verwijzingen naar bijzondere wetgeving ter bescherming van de consument zoals de [wet Pakketreizen](https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/reizen/reisovereenkomsten);

• Verwijzing naar algemene wetgeving ter bescherming van de consument zoals o.a. het verbod op [onrechtmatige contractclausules](https://economie.fgov.be/nl/themas/verkoop/contracten/onrechtmatige-bedingen) of [oneerlijke handelspraktijken](https://economie.fgov.be/nl/themas/verkoop/reclame/reclame-en-oneerlijke);

• Verwijzingen naar de contractuele bepalingen van het reiscontract (algemene en bijzondere reisvoorwaarden), de bevestiging van de boeking en de andere [precontractuele informatie](https://economie.fgov.be/nl/themas/verkoop/contracten/precontractuele-informatie) in reisfolders, de website, de bijlagen van het reiscontract …;

• Verwijzingen naar de regels van het gemeen contractenrecht zoals het beginsel dat overeenkomsten te goeder trouw uitgevoerd moeten worden door de partijen;

• …

**4. 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, foto’s …). Bijvoorbeeld:

• u vraagt correcte informatie voor de boeking en een reisbevestiging die beantwoordt aan wat werd overeengekomen (bij boekingsfouten);

• u vraagt de annulering van de reis zonder verbrekingsvergoeding als de wet dat voorziet;

• u vraagt bijstand en/of een volwaardig alternatief tijdens de reis bij problemen;

• u vraag een billijke schadevergoeding omdat de reis niet conform het contract is verlopen;

• …

**5. 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 oplossing in de minne mogelijk is, zal ik het dossier overmaken aan de bevoegde instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Ik hoop echter dat de zaak alsnog kan worden geregeld zonder hun tussenkomst.

Of, indien een minnelijke regeling weinig waarschijnlijk lijkt:

Indien er geen oplossing in de minne mogelijk is zal ik mijn dossier overmaken aan een raadsman. Ik sluit dus niet uit dat ik ook gerechtelijke stappen zal zetten om het geschil te laten beslechten door de rechter.

Onder voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkentenis.

Met vriendelijke groeten,

[handtekening]