## Modelbrief: pakketreis - schadevergoeding of prijsvermindering wegens niet conforme uitvoering van de reis door de reisorganisator

**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,

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.

Ik moet u meedelen dat de uitvoering van de pakketreis niet is verlopen zoals die werd voorgesteld in de precontractuele informatie en de pakketreisovereenkomst, met name: [detailleer de tekortkomingen en voeg indien mogelijk ook bewijzen bij zoals foto’s, e-mails …]. Voorbeelden:

Ik was niet tevreden over het verloop van het vervoer omdat …

* het vertrek substantieel werd uitgesteld;
* er langere wachttijden op aansluitingen in de luchthaven waren dan normaal voorzien;
* het reiscomfort van de vervoermiddelen niet overeen kwam met wat verwacht mocht worden volgens de boeking (bv. ik werd geplaatst in “economyclass” terwijl ik “businessclass” had geboekt);
* …

Ik was niet tevreden over de accommodatie omdat…

* de hotelkamers niet voldeden aan de comforteisen zoals verwacht mocht worden volgens de boeking (bv. het aantal sterren van het hotel, de informatie op de website en/of reisbrochure …);
* de hotelkamers niet beantwoordden aan de hygiënische normen zoals die gangbaar zijn voor een hotel van die klasse in dat vakantieland;
* bepaalde voorziene accommodatie niet toegankelijk was (bv. zwembad, sauna, tennisveld …) of niet aanwezig (douche in de kamer, internetaansluiting, zicht op zee, terras …);
* er geen airco of voldoende verwarming was in de kamers;
* er veel lawaaihinder was bijvoorbeeld door verbouwingswerken;
* de kwaliteit van het eten ondermaats was (slechte kwaliteit, onvoldoende porties, gebrek aan service …);
* …

Ik was niet tevreden over de reisactiviteiten omdat …

* bepaalde voorziene reisactiviteiten zoals excursies niet doorgingen of er geen gids was of die onbekwaam was (taal, kennis van de streek, de geschiedenis, de bezienswaardigheden …);
* de reisleider ter plaatse zijn werk niet deed en/of hij niet bereikbaar was;
* …

Ik heb daarover ook mijn beklag gedaan bij uw plaatselijke vertegenwoordiger.

Volgens de wet Pakketreizen (art. 33) is de organisator aansprakelijk voor de conforme uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of die diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

**Kies uit één van de volgende opties:**

***OPTIE 1: De reisorganisator heeft de non-conformiteit ter plaatse niet (volledig) verholpen***

De voornoemde gebreken werden, ondanks mijn verzoek daartoe, niet verholpen.

De wet Pakketreizen (art. 35, 48 en 49) bepaalt dat indien de reisorganisator de non-conformiteit niet verhelpt, de reiziger recht heeft op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin de verleende diensten non-conform waren. Daarnaast heeft de reiziger ook recht op een passende schadevergoeding voor alle schade die hij of zij oploopt als gevolg van de non-conformiteit. Bovendien heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dat zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist (art. 36).

De voornoemde gebreken hadden een belangrijke invloed op de reiskwaliteit en het daarmee overeenstemmende reisgenot. Ik raam de prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten op [bedrag] gelet op [motiveer uw raming]. Ik raam de schadevergoeding voor alle schade die ik heb opgelopen als gevolg van non-conformiteit op [bedrag] gelet op [motiveer uw raming].

Indien van toepassing: Bovendien heb ik, bij gebreke aan uw tussenkomst, uitgaven moeten maken om de bedoelde gebreken zelf te verhelpen. Ik raam deze uitgaven op [bedrag] gelet op [motiveer uw raming].

Ik verzoek u om het bedrag van de verschuldigde prijsvermindering, schadevergoeding en compensatie van de gemaakte uitgaven binnen de 14 dagen te willen betalen door overschrijving op mijn rekening [bankrekeningnummer].

Gaat u niet akkoord met mijn voorstel, dan verzoek ik u om mij zo spoedig mogelijk een tegenvoorstel over te maken.

***OPTIE 2: De reisorganisator heeft ter plaatse alternatieve arrangementen aangeboden die hebben geleid tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan voorzien***

De wet Pakketreizen (art. 37) bepaalt dat indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten, waaronder de terugkeer van de reiziger naar de plaats van vertrek, niet kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, de organisator andere geschikte arrangementen moet aanbieden van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan degene die in de overeenkomst zijn bepaald. Dat gebeurt zonder bijkomende kosten voor de reiziger. Indien de voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, moet de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toekennen.

Ik ben van mening dat de alternatieve arrangementen die u mij heeft aangeboden om voornoemde gebreken te verhelpen, hebben geleid tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreisovereenkomst is bepaald. [motiveer waarom de aangeboden alternatieven minderwaardig waren].

Bijgevolg heb ik recht op een passende prijsvermindering. Ik raam die prijsvermindering op [bedrag] gelet op [motiveer uw raming].

Ik verzoek u om het bedrag van de verschuldigde prijsvermindering binnen de 14 dagen te betalen door overschrijving op mijn rekening [bankrekeningnummer].

Gaat u niet akkoord met mijn voorstel, dan verzoek ik u om mij zo spoedig mogelijk een tegenvoorstel over te maken.

\*\*\*

\*

Ik hoop dat we alsnog tot een onderlinge regeling kunnen komen. Indien er geen oplossing in der minne mogelijk is, zal ik het dossier overmaken aan de bevoegde instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, dan wel een vordering instellen voor de bevoegde rechtbank.

Onder voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkentenis.

Met vriendelijke groeten,

[handtekening]

Toelichting: wat zegt de wet?

***Uittreksels uit de*** [***wet van 21 november 2017***](http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2017/11/21/2017014061/justel) ***betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten***

**Hoofdstuk 3, Afdeling 1. - Aansprakelijkheid**

 Art. 33. De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

 Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren die zijn vastgelegd in dit hoofdstuk, afdeling 1 tot 4, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de voorwaarden opgesomd in voornoemde afdelingen voldoet.

**Hoofdstuk 3, Afdeling 2. - Non-conformiteit**

 Art. 34. De reiziger stelt de organisator zonder onnodige vertraging rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft geconstateerd.

 Art. 35. Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:

 1° onmogelijk is, of

 2° onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

 Indien de organisator de non-conformiteit overeenkomstig dit artikel niet verhelpt, zijn de artikelen 47 tot 52 van toepassing.

 Art. 36. Onverminderd de uitzonderingen in artikel 35, heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non- conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

 Art. 37. Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten, waaronder begrepen de terugkeer van de reiziger naar de plaats van vertrek, niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, met het oog op de voortzetting van de pakketreis andere geschikte arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan deze die in de overeenkomst zijn bepaald.

 Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreisovereenkomst is bepaald, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

 De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.

 Art. 38. Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval, overeenkomstig de artikelen 47 tot 52, om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken.

 Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen overeenkomstig artikel 37, derde lid, verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/of schadevergoeding, overeenkomstig de artikelen 47 tot 52.

 Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat, voorziet de organisator in de in het eerste en tweede lid bedoelde gevallen ook in repatriëring van de reiziger met gelijkwaardig vervoer, zonder onnodige vertraging en zonder bijkomende kosten voor de reiziger.

 Art. 39. Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, draagt de organisator de kosten van de nodige accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger. Indien de toepasselijke wetgeving van de Europese Unie inzake passagiersrechten voor het desbetreffende vervoersmiddel voor de terugkeer van de reiziger in langere termijnen voorziet, zijn deze van toepassing.

 Art. 40. De beperking van de kosten bedoeld in artikel 39 is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit in de zin van artikel 2, onder a), van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen, op personen die hen begeleiden, op zwangere vrouwen, op alleenreizende minderjarigen en op personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de organisator ten minste achtenveertig uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften. De organisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aansprakelijkheid in de zin van artikel 39 te beperken indien de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Europese Unie niet kan beroepen.

**Hoofdstuk 4, Afdeling 1. - Prijsvermindering en schadevergoeding**

 Art. 47. De organisator kent een prijsvermindering of een schadevergoeding toe aan de reiziger overeenkomstig de bepalingen van deze afdeling.

 Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, gelden voor de doorverkoper de verplichtingen voor organisatoren die zijn vastgelegd in deze afdeling, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator hieraan voldoet.

 Art. 48. De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

 Art. 49. De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder onnodige vertraging uitbetaald.

 Art. 50. De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:

 1° de reiziger;

 2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

 3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

 Art. 51. § 1. Voor zover internationale verdragen waarbij de Europese Unie partij is, grenzen stellen aan de voorwaarden waaronder een dienstverlener die een reisdienst verleent die deel uitmaakt van een pakketreis, schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor de organisator.

 § 2. Voor zover internationale verdragen waarbij de Europese Unie geen partij is, grenzen stellen aan schadevergoedingen die door een dienstverlener moeten worden betaald, kan de Koning grenzen stellen aan de schadevergoeding die door de organisator moet worden betaald.

 § 3. In andere gevallen kan in de pakketreisovereenkomst de schadevergoeding die de organisator moet betalen, worden beperkt, behalve voor persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade, en mits zij ten minste driemaal de totale reissom van de pakketreis bedraagt.

 Art. 52. § 1. Het recht op schadevergoeding of prijsvermindering uit hoofde van deze wet laat onverlet de rechten van reizigers uit hoofde van de:

 1° Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91;

 2° Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer;

 3° Verordening (EG) nr. 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee bij ongevallen;

 4° Verordening (EU) nr.1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004;

 5° Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004;

 6° internationale verdragen.

 § 2. Reizigers hebben het recht krachtens deze wet en die verordeningen en internationale overeenkomsten vorderingen in te dienen. De schadevergoeding of prijsvermindering uit hoofde van deze wet en de uit hoofde van die verordeningen en internationale overeenkomsten toegekende schadevergoeding of prijsvermindering worden met elkaar verrekend om te voorkomen dat te veel schadevergoeding wordt uitgekeerd.