## Modelbrief: pakketreis – wijziging van essentiële elementen in de reisovereenkomst door de reisorganisator vóór het vertrek

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

Op [datum kennisgeving essentiële wijzigingen] deelt u mij volgende wijzigingen mee: [beschrijf wijziging]. Bijvoorbeeld:

* Andere vertrekdatum;
* Andere bestemming;
* Ander hotel;
* Verblijfsaccommodatie niet volgens overeenkomst (vb. comfortklasse kamers …);
* Schrapping van een essentiële reisactiviteit;
* …

Volgens de wet Pakketreizen (art. 24 tot art. 28) heb ik recht op een reis die in overeenstemming is met wat werd overeengekomen bij de boeking.

De hierboven genoemde wijzigingen die u doorvoert, zijn voor mij niet bijkomstig maar essentieel omdat [geef de redenen waarom die wijzigingen voor u essentieel zijn].

**Kies uit één van de volgende opties**

***OPTIE 1: Uitvoering van de pakketreis eisen zoals vastgelegd bij de boeking***

Ik verwacht dat de reis wordt uitgevoerd zoals die werd overeengekomen bij de boeking en ook door u werd bevestigd in de mij overgemaakte reisbevestiging. Ik vraag u dus om de boeking niet te wijzigen. Gelieve mij dat zo snel mogelijk, en uiterlijk tegen [datum deadline], per e-mail of per brief te bevestigen.

***OPTIE 2: Annulering van de overeenkomst zonder opzegvergoeding***

Volgens de wet Pakketreizen (artikel 25, lid 1, 2°) hoef ik niet akkoord te gaan met de voorgestelde wijzigingen als die voor mij essentieel zijn. Ik heb daarbij het recht om de reisovereenkomst te annuleren zonder de betaling van een opzegvergoeding. Volgens de wet Pakketreizen (artikel 28) heb ik in dat geval het recht op een volledige terugbetaling van alle door mij betaalde bedragen binnen de 14 dagen.

Er is voor de wijzigingen die u inroept geen sprake van onvoorziene en buitengewone omstandigheden. Ik heb bijgevolg ook recht op een billijke schadevergoeding als u zich niet kunt beroepen op een geval van overmacht. Ik begroot die op [bedrag schadevergoeding met motivering van het bedrag].

Mag ik u vragen de door mij reeds betaalde reissom [bedrag], verhoogd met de schadevergoeding [bedrag] binnen de 14 dagen te betalen door overschrijving op mijn rekening [bankrekeningnummer].

***OPTIE 3: Akkoord met de voorstelling van een (minstens) gelijkwaardig reisalternatief (facultatief)***

Ik deel u mee dat ik akkoord kan gaan met het reisalternatief dat u voorstelt in uw brief. Gelieve mij een nieuwe (aangepaste) reisbevestiging over te maken.

***OPTIE 4: Akkoord met een minderwaardig reisinitiatief met het verzoek tot prijsvermindering***

Volgens de wet Pakketreizen (art. 27) moet het aangeboden alternatief minstens gelijkwaardig zijn. Indien het minderwaardig is, heb ik recht op een prijsvermindering.

Uw reisalternatief vind ik minderwaardig om volgende redenen: [motiveer waarom het alternatief minderwaardig is bv. hotel met lagere comfortklasse]. Ik stel daarom een prijsvermindering voor van [bedrag prijsvermindering]. Gelieve mij uw akkoord zo snel als mogelijk, en uiterlijk tegen [datum deadline], per brief of per e-mail te bevestigen. 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 vooralsnog 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 5.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0024) **- Aansprakelijkheid voor boekingsfouten**  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.44) [45](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.46). De professioneel is aansprakelijk voor elke fout door technische gebreken in het boekingssysteem die aan hem te wijten is en, indien hij heeft aanvaard de boeking van een pakketreis te regelen, is hij aansprakelijk voor fouten die tijdens het boekingsproces worden gemaakt.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.45) [46](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0025). Een professioneel is niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan de reiziger te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

**HOOFDSTUK 4,** [**Afdeling 1.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0026) **- Prijsvermindering en schadevergoeding**  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.46) [47](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.48). 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.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.47) [48](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.49). 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.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.48) [49](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.50). 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.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.49) [50](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.51). 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.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.50) [51](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.52). § 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.

**HOOFDSTUK 1,** [**Afdeling 1.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0007) **- Precontractuele informatie**  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.4) [5](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.6). § 1. De organisator en, indien de pakketreis wordt verkocht via een doorverkoper, ook de doorverkoper, verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst, door middel van het relevante formulier bedoeld in bijlage I, deel A of deel B, de standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis, de volgende informatie:  
  1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:  
  a) de reisbestemming(en), de reisweg en de verblijfsperioden, met de data en, indien overnachting is inbegrepen, het aantal nachten;  
  b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, deelt de organisator en, indien van toepassing, de doorverkoper de reiziger het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering mee;  
  c) de ligging, de voornaamste kenmerken en, in voorkomend geval, de toeristische categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming;  
  d) de verstrekte maaltijden;  
  e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;  
  f) ingeval zulks niet duidelijk uit de context blijkt, uitsluitsel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep, en indien dit het geval is, voor zover mogelijk, de omvang van de groep bij benadering;  
  g) ingeval het belang van andere toeristische diensten voor de reiziger afhankelijk is van doeltreffende mondelinge communicatie, de taal waarin die diensten worden verricht;  
  h) uitsluitsel of de reis of de vakantie in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit en, op verzoek van de reiziger, nauwkeurige informatie over de vraag of de reis of vakantie gelet op de behoeften van de reiziger geschikt is;  
  2° de handelsnaam en het geografische adres van de organisator en, indien van toepassing, van de doorverkoper, alsmede hun telefoonnummer en, in voorkomend geval, hun e-mailadres;  
  3° de totaalprijs van de pakketreis, inclusief de belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten, of, indien deze redelijkerwijs niet kunnen worden berekend voordat de overeenkomst wordt gesloten, opgave van de soort bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen zijn;  
  4° de betalingsregelingen, met inbegrip van het bedrag of het percentage van de prijs dat als voorschot is te betalen, en het tijdstip voor de betaling van het saldo, of de financiële garanties die de reiziger moet betalen of leveren;  
  5° het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de in artikel 31, § 1, 1°, bedoelde uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst, wanneer dit aantal niet wordt behaald;  
  6° algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum, alsook informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied;  
  7° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis kan opzeggen tegen betaling van een passende opzegvergoeding of, indien toepasselijk, van de gestandaardiseerde opzegvergoedingen die de organisator vraagt, overeenkomstig artikel 29;  
  8° inlichtingen over de facultatieve of verplichte verzekeringen die de kosten bij opzegging van de overeenkomst door de reiziger of de kosten van bijstand, met inbegrip van repatriëring bij ongeval, ziekte of overlijden dekken.  
  § 2. In geval pakketreisovereenkomsten per telefoon worden gesloten, verstrekt de organisator en, indien van toepassing, de doorverkoper aan de reiziger de standaardinformatie bedoeld in bijlage I, deel B, en de informatie bedoeld in paragraaf 1, 1° tot 8°.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.5) [6](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.7). Met betrekking tot pakketreizen bedoeld in artikel 2, 2°, eerste lid, b.5), zorgen de organisator en de professioneel aan wie de gegevens worden toegezonden, ervoor dat, ieder van hen voor de reisdiensten die zij aanbieden, de reiziger, voordat hij is gebonden door een overeenkomst, de informatie bedoeld in artikel 5, § 1, 1° tot 8°, verstrekt voor zover deze relevant is voor de respectieve reisdiensten die zij aanbieden. De organisator verstrekt tegelijkertijd de standaardinformatie door middel van het formulier in bijlage I, deel C.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.6) [7](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0008). De in de artikelen 5 en 6 bedoelde informatie wordt op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier verstrekt. Schriftelijke informatie wordt in een leesbare vorm verstrekt.

**HOOFDSTUK 1,**[**Afdeling 2.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0008) **- Bindend karakter van de precontractuele informatie en sluiting van de pakketreisovereenkomst**  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.7) [8](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.9). De precontractuele informatie die overeenkomstig artikel 5, § 1, 1°, 3° tot 5° en 7°, aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Ze kan niet worden gewijzigd, tenzij bij uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen bij de overeenkomst. De organisator, en, indien van toepassing, de doorverkoper delen de reiziger alle wijzigingen aan de precontractuele informatie op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze mee, voordat de pakketreisovereenkomst wordt gesloten.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.8) [9](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0009). Indien de organisator, en, indien van toepassing, de doorverkoper, de vereisten inzake informatie over bijkomende vergoedingen, toeslagen of andere kosten als bedoeld in artikel 5, § 1, 3°, niet hebben nageleefd voordat de pakketreisovereenkomst wordt gesloten, is de reiziger deze vergoedingen, toeslagen of andere kosten niet verschuldigd.

**HOOFDSTUK 1,**[**Afdeling 3.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0009) **- Inhoud van de pakketreisovereenkomst en te bezorgen documenten**  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.9) [10](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.11). De pakketreisovereenkomsten worden in heldere en begrijpelijke taal opgesteld en zijn, voor zover zij schriftelijk worden vastgelegd, leesbaar. Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of zonder onnodige vertraging daarna, verstrekt de organisator of de doorverkoper de reiziger een kopie of een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager.  
  Ingeval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.  
  Bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten in de zin van artikel I.8, 31°, van het Wetboek van economisch recht wordt een kopie of bevestiging van de pakketreisovereenkomst aan de reiziger verstrekt op papier of, indien hij hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.10) [11](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.12). De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle in artikel 5, § 1, 1° tot 8°, bedoelde informatie, alsmede de volgende informatie:  
  1° bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;  
  2° het feit dat de organisator:  
  a) aansprakelijk is voor de goede uitvoering van alle onder de overeenkomst vallende reisdiensten, in overeenstemming met de artikelen 33, eerste lid, en 34 tot 40;  
  b) verplicht is bijstand te bieden wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert, in overeenstemming met de artikelen 43 en 44;  
  3° de naam en de contactgegevens, met inbegrip van het geografische adres, van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie en, indien van toepassing, de naam van de bevoegde autoriteit die daarvoor door de betrokken lidstaat is aangewezen en haar contactgegevens;  
  4° de naam, het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres en, in voorkomend geval, het faxnummer van de lokale vertegenwoordiger van de organisator, van een contactpunt of van een andere dienst, welke gegevens de reiziger in staat stellen snel contact op te nemen met de organisator en efficiënt met hem te communiceren met het oog op een verzoek om bijstand wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert of om zijn beklag te doen over elke tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit;  
  5° een mededeling dat de reiziger overeenkomstig artikel 34 verplicht is elke tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit te melden;  
  6° indien minderjarigen die niet door een ouder of een andere gemachtigde persoon vergezeld worden, reizen op basis van een pakketreisovereenkomst waarin accommodatie is begrepen, informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met de minderjarige of met de persoon die op de verblijfplaats van de minderjarige voor de minderjarige verantwoordelijk is;  
  7° informatie over beschikbare interne procedures voor klachtenafhandeling en over alternatieve geschillenbeslechtingsmechanismen (ADR) overeenkomstig de artikelen XVI.2 tot XVI.4 van het Wetboek van economisch recht, en in voorkomend geval, over de ADR-entiteit waaronder de professioneel valt en over het platform voor onlinegeschillenbeslechting overeenkomstig verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van verordening (EG) nr. 2006/2004 en richtlijn 2009/22/EG;  
  8° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst overeenkomstig de artikelen 16 tot 18, aan een andere reiziger over te dragen.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.11) [12](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.13). Met betrekking tot pakketreizen als bedoeld in artikel 2, 2°, eerste lid, b.5), informeert de professioneel aan wie de gegevens worden toegezonden, de organisator over de sluiting van de overeenkomst die tot de totstandbrenging van een pakketreis leidt. De professioneel verschaft de organisator de informatie die nodig is om aan zijn verplichtingen als organisator te voldoen.  
 Zodra de organisator ervan in kennis is gesteld dat er een pakketreis tot stand is gebracht, verstrekt de organisator aan de reiziger de in artikel 11, 1° tot 8°, bedoelde informatie op een duurzame gegevensdrager.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.12) [13](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.14). De in de artikelen 11 en 12 bedoelde informatie wordt op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier verstrekt.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.13) [14](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0010). Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger de nodige ontvangstbewijzen, vouchers en vervoerbewijzen, informatie over de geplande vertrektijden en, in voorkomend geval, over de uiterste tijd om in te checken, alsook de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

**HOOFDSTUK 1,** [**Afdeling 4.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0010) **- Bewijslast**  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.14) [15](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet&&caller=list&N&fromtab=wet&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0011). De bewijslast voor de naleving van de in dit hoofdstuk neergelegde informatievoorschriften ligt bij de professioneel.