

Benevens de waarborgen voorzien in de hiernavolgende voorwaarden zijn de verbintenissen van de reisbemiddelaar en van de reisorganisator gedekt door een wettelijke borgtocht ten bedrage van 25.000 Euro (gecoördineerde Koninklijke Besluiten van 30/06/1996 gewijzigd bij data van 01/02/1975, 22/10/1987, 22/09/1988 en 02/04/1996), die slechts kan aangewend worden na aanmaning per aangetekend schrijven waarvan afschrift, eveneens aangetekend, aan de Vlaamse Commissaris-Generaal voor Toerisme, Grasmarkt 61, 1000 Brussel, en dit binnen de 12 maanden na de uitvoering der werkzaamheden die de schuld hebben doen ontstaan.

Conform art. 36 van de wet tot regeling van het contact tot reorganisatie en resembidelling van 01/04/1994 en het betreffende uitvoeringsbesluit van 25/04/1997 is Exclusief Reizen door de Europese Goederen Reisbagage verzekeringmaatschappij NV, Tweekerkenstraat 14, 1000 Brussel verzekerd om in het geval van financieel onvermogen, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantstelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reisgeld, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus vzw.

AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REISEMBIDDELAAR

De aansprakelijkheid van de reisbemiddelaar wordt geregeld door art. 22, 27 en 28 van de wet van 16/02/94

ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reorganisatie en resembidelling zoals verstaan onder de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot Reorganisatie en Resembidelling. (reiscontracten wet)

Artikel 2: Promotie

- De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij
 - Wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de brochure moet daarvan duidelijk melding maken;
 - Er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract
- De reisorganisator en/of reisbemiddelaar kan voor bepaalde of onbepaalde duur het geheel of een gedeelte van zijn reispromotie schrappen.

Artikel 3: Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

- Voor het sluiten van het contract tot reorganisatie of tot resembidelling aan de reiziger schriftelijk mede te delen:
 - De algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten zouden kunnen in orde brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten bij de betrokken ambassade(s) of consulaat(aten) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten invullen;
 - Informatie over het aangaan en de inhoud van een annulering- en/of bijstandverzekering;
 - De algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contracten
- Ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
 - Dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk de door de reiziger in te nemen plaats;
 - Naam, adres en telefoon-, faxnummer en/of e-mail adres van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiger van de reisorganisator en/of –bemiddelaar, hetzij van de plaatselijke instanties die de reizigers bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator
 - Voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waarom rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatste voor diens verblijf verantwoordelijk is. De hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig afgesloten contract.

Artikel 4: Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet aan de reisorganisator en/of –bemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze een invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of –bemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 5: Tot stand komen van het contract

- Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of –organisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform aan de wet.
- Het contract tot reorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet via de namens de reisorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt. Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Artikel 6: De prijs

- De in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:
 - De op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
 - De vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
 - De voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingenEr moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijziging ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs
- De in het contract vastgestelde prijs mag in geen geval worden verhoogd binnen de 20 kalenderdagen die de dag van het vertrek voorafgaan. Zo de verhoging 10% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.

Artikel 7: Betaling van de reissom

- Behalve uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaald de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon, als voorschot, een gedeelte van de globale of totale reissom zoals in de bijzondere reisvoorwaarden bepaald.
- Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de reisorganisator en/of reisbemiddelaar het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.
- Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaald de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of terzelfder tijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

Artikel 8: Overdraagbaarheid van de boeking:

- De reiziger kan, voor de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reorganisatie? De overdragen dient tijdig voor het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar van deze overdracht op de hoogte te brengen.
- De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling vna de totale prijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Artikel 9: Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en/of –bemiddelaar alle kosten aanrekeningen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 10: Wijzigingen door de reisorganisator voor de afreis

- Indien voor de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, daarvan

op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

- De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.
- Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.
- Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

Artikel 11: verbreking door de reisorganisator voor de afreis

- Indien de reisorganisator, voor de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te kennen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:
 - Ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.
 - Ofwel de terugbetaling zo spoedig mogelijk van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.
- De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:
 - De reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;
 - De annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk van de wil van diegene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12: Gehele of gedeeltelijke niet uitvoering van de reis

- Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.
- Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijke verleende diensten stelt hij de reiziger schadeloos, ten belope van dit verschil.
- Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval de reiziger schadeloos stellen.

Artikel 13: Verbreking door de reiziger

De reiziger kan ten allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en/of –bemiddelaar lijden ten gevolgen van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden in de bijzondere voorwaarden of in het reisprogramma maar mag ten hoogste één maal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14: Aansprakelijkheid van de reisorganisator

- De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hem zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten aan te spreken.
- De reisorganisator is voor de daden en nalatigheid van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.
- Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het contract tot reorganisatie inbegrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
- Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stofelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.
- Voor het overige zijn artikelen 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.

Artikel 15: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, hun aangestelden en/of vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

Artikel 16: Klachtenregeling

- Voor de afreis: indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet deze zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indien bij de reisbemiddelaar en/of reisorganisator.
- Tijdens de reis: klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaats, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich – in deze volgorde – wenden tot de vertegenwoordiger van de reisorganisator, of de vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reisorganisator.
- Na de reis: werd de klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren dan moet hij uiterlijk een maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

Artikel 17: Verzoeningsprocedure

- In geval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
- Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, dan kan elk van de betrokken partijen aan het secretariaat van de cel verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen hiermee in te stemmen.
- Hiermee zal het secretariaat aan de partijen een informatieve brochure, een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen. Zodra de betrokken partijen deze overeenkomst (gezamenlijk of afzonderlijk) hebben ingevuld en ondertekend en zodra elk partij een bedrag van 50 euro heeft betaald, zal de verzoeningsprocedure opgestart worden.
- Overeenkomstig de in het reglement beschreven eenvoudige procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.
- Het eventuele bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden. Secretariaat van de cel verzoening: Koning Albert II laan 16, 1000 Brussel e-mail: verzoening.gr@skynet.be

Artikel 18: Arbitrage of Rechtbank:

- Werd geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan heeft de eisende partij in principe de keuze tussen een procedure voor een gewone rechtbank of een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen.
- Voor geëiste bedragen vanaf 1.250 euro, beschikt iedere verwerende partij over een termijn van 10 kalenderdagen om een door de eisende partij aangevraagde arbitrageprocedure per aangelegende brief te weigeren, waarna het geschil voor de gewone rechtbank kan aanhangig gemaakt. Onder de 1.250 euro staat de mogelijkheid om de arbitrageprocedure te weigeren enkel open voor de reiziger.
- Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart nadat binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de eerste presentatie die aanleiding gaf tot een geschil) geen minnelijke schikking kon worden bereikt. Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.
- Het partitair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reissgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk. Secretariaat van het arbitraal college en algemeen secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: Koning Albert II laan 16, 1000 Brussel – e-mail: clv.gr@skynet.be