

# Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw

## Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot Reorganisatie en Reisbemiddeling. Onverminderd de bepalingen van het gemeen recht zijn op de contracten tot reisbemiddeling de specifieke bepalingen van bovenvermelde wet van toepassing.

## Artikel 2: Promotie en aanbod

1. De gegevens in de reisbrochure binden de reorganisator of de -bemiddelaar 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;  
- er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.  
2. De reorganisator en/of -bemiddelaar kan genoodzaakt zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.  
3. Het aanbod in de brochure geldt steeds tot uitputting.

## Artikel 3:

Informatie vanwege de reorganisator en/of -bemiddelaar zijn verplicht:

1° voor het sluiten van het contract tot reorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:

a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten zouden kunnen in orde brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit doen er goed aan bij de bevoegde instanties te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen;

b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie- en/of bijstands-verzekering;  
2° ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekkdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:

a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;

b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reorganisator en/of bemiddelaar hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reorganisator...

c) voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

De in het vorige lid vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

## Artikel 4: Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet aan de reorganisator en/of -bemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reorganisator en/of -bemiddelaar mogen die kosten in rekening worden gebracht.

## Artikel 5: Totstandkomen van het contract

1. Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of -organisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet

2. Het contract tot reorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet door tussenkomst van de voor hem optredende reisbemiddelaar, van de reorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

3. Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de 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: Prijs van de reis

1. De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.

2. De in het contract overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen die aan de datum van het vertrek voorafgaan, naar boven

of naar onder worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:

a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of  
b) de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of  
c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen. 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 reorganisator heeft betaald. De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan herziening onderhevig is.

3. De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op 31/7/04 golden; daarnaast op de tarieven voor het vervoer die op 31/7/04 bekend waren, en in het bijzonder op de brandstofprijzen voor het vervoer per chartervlucht, gekend over het gemiddelde van de maand juli 2004.

## Artikel 7: Betaling van de reissom

1. Behalve in geval van verhuur of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon 30% van de totale reissom als voorschot, met een minimum van 75,00 EURO.

2. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk 1 maand voor de vertrekkdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of terzelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

3. Boekt de reiziger minder dan 1 maand voor de vertrekkdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

## Artikel 8: Overdraagbaarheid van de boeking

1. 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 overdrager dient tijdig voor het vertrek de reorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.

2. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totaalprijs 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 reorganisator en/of de bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

## Artikel 10: Wijziging door de reorganisator voor afreis

1. Indien, voor de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reorganisator 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 reorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, de reisbemiddelaar of de reorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.

3. Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er 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.

4. Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

## Artikel 11: Verbreking door de reorganisator voor afreis

1. Indien de reorganisator, voor de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

1° 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 reorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;

2° ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet uitvoeren van het contract, tenzij:

a) de reorganisator 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 vermelde termijn en ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekkdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;

b) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is begrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk van de wil van de reiziger zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

## Artikel 12: Gehele of gedeeltelijke niet uitvoering van de reis

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

2. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.

3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reorganisator 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 te 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 reorganisator en -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden en ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

## Artikel 14: Aansprakelijkheid van de reorganisator

1. De reorganisator 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 hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

2. De reorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.

3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiscontract begrepen dienst, wordt, in voorkomend geval, de aansprakelijkheid van de reorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.

4. Voor zover de reorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de deriving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.

5. Voor het overige zijn de artikels 18 en 19 van de in artikel 1 genoemde wet van toepassing.

## Artikel 15: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reorganisator en/of -bemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, alsook 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:

1. Klachten voor het reiscontract wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of -organisator. Tijdens de reis:

2. Klachten tijdens de uitvoering van het

contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich in deze volgorde wenden tot een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of tenslotte rechtstreeks tot de reorganisator.

Na de reis:

3. Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet de hij uiterlijk één maand na het einde van de reis overeenkomstig bij de reisbemiddelaar of anders bij de reorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

## Artikel 17: Geschillencommissie Reizen

1. Er ontstaat een "geschil" wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet is opgelost binnen 4 maanden vanaf het einde van het reiscontract, of vanaf de geplande vertrekkdatum, indien het reiscontract nooit werd uitgevoerd.

2. Elk geschil gerezen na het sluiten van een reiscontract, zoals bedoeld in artikel 1 van huidige algemene voorwaarden, over dit contract en waarbij een reiziger betrokken is, wordt uitsluitend behandeld door de Geschillencommissie Reizen vzw dit met uitzondering van geschillen over lichamelijk letsel.

3. De behandeling en de uitspraak gebeuren overeenkomstig het Geschillenreglement en de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek inzake arbitrage (art. 1676 tot en met 1723). De uitspraak is bindend voor de partijen, zonder mogelijkheid van beroep. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd zoals bepaald in het Geschillenreglement.

4. Het gebruik van deze algemene voorwaarden houdt de aanvaarding in van alle reglementen en beslissingen, bepaald door de Geschillencommissie Reizen vzw, inzonderheid het Geschillenreglement.5. Het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw is: K. Albert II-laan, 16 -1000 Brussel

## Bijzondere Reisvoorwaarden

1) **Minimum aantal deelnemers.** De busreizen vermeld in onze brochure hebben een gegarandeerde afreis bij een bezetting van minimum 35 personen. In dit kader verwijzen wij naar artikel 11 van de algemene voorwaarden.

2) **Wijzigingen door de reiziger.** Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard, indien mogelijk, mits betaling van onderstaande kosten, naast de normale prijsaanpassing. Indien een treinservaring wordt gewijzigd, bedragen de kosten 100%.

**Kleine wijzigingen:** o.m. naam reiziger, leeftijd, taal documenten, toevoeging extra diensten. Tot 31 dagen voor de dag van aankomst: 10,00 EURO per dossier.

**Grote wijzigingen:** bij wijziging van o.m. de verblijfsaccommodatie, de aankomst en/of vertrekkdatum gelden de normale annuleringsvoorwaarden.

3) **Annulering door de reiziger.** De annuleringsvoorwaarden, bedoeld in artikel 13, zijn forfaitair als volgt bepaald:

- vanaf inschrijving tot 31 dagen voor aankomst: 10% van de totale reissom, met een minimum van 25,00 EURO per dossier  
- vanaf 30 dagen tot met 21 dagen voor aankomst: 25% van de totale reissom met een minimum van 100,00 EURO per dossier  
- vanaf 20 dagen tot en met 8 dagen voor aankomst: 50% van de totale reissom met een minimum van 100,00 EURO per dossier  
- vanaf 7 dagen voor aankomst tot de dag van aankomst of in geval van niet-aanmelding bij vertrek: 100% van de totale reissom.

4) **Uitsluiting.** Wanneer zou blijken dat een reiziger zich onbehoorlijk gedraagt, zodat het normale verloop van de reis in het gedrang kan komen, kan deze reiziger uitgesloten worden van verdere deelname aan de reis. De daaruit voortvloeiende kosten zullen te zijner laste vallen.