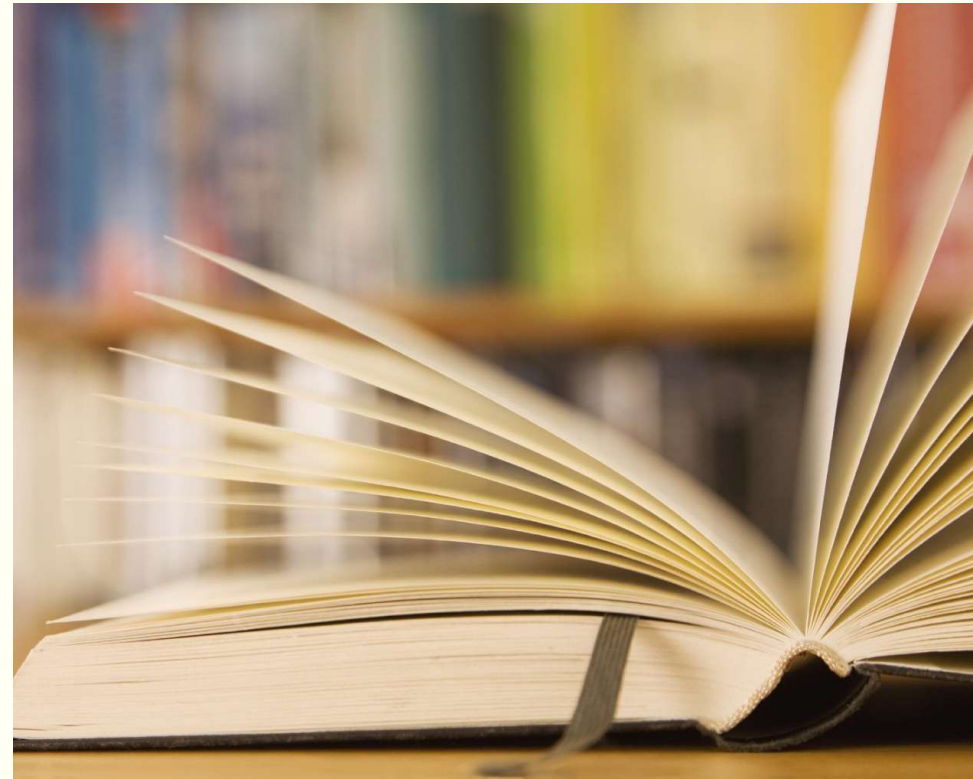


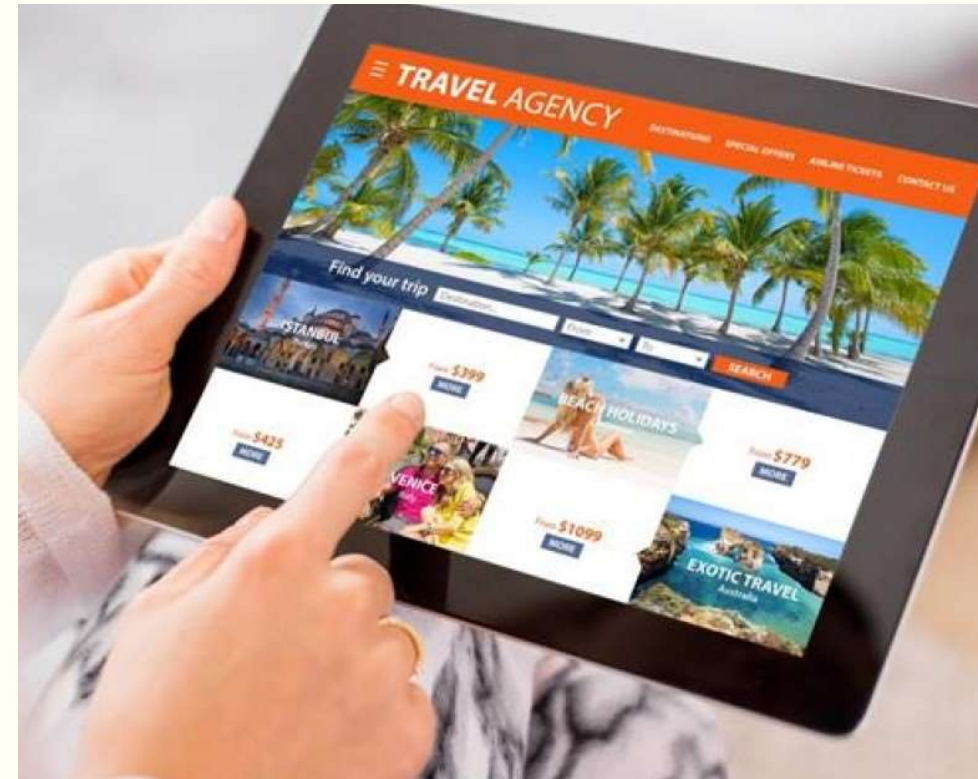


# HET REISCONTRACT

Veerle De Boeck



WET VAN 21 NOVEMBER 2017  
BETREFFENDE DE VERKOOP VAN  
PAKKETREIZEN, GEKOPPELDE  
REISARRANGEMENTEN EN  
REISDIENSTEN



# Inhoudstafel

---

1. Historiek
2. Algemeen kader
3. Toepassingsgebied
4. Belangrijke definities
5. Pakketreizen: wettelijke verplichtingen
6. Gekoppelde reisarrangementen: verplichtingen
7. Enkelvoudige reisdiensten
8. Randbemerkingen

# 1. Historiek

---

1. **1970:** De Internationale Overeenkomst betreffende het reiscontract (C.C.V.), opgemaakt te Brussel op 23 april 1970
2. **1990:** Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten
3. **1994:** Omzetting naar Belgisch recht: Wet 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling
4. **2015:** Richtlijn 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen
5. **2017:** Omzetting naar Belgisch recht: wet 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (B.S. 1 december 2017)
6. **2018:** De nieuwe wet wordt op 1 juli 2018 van kracht en vervangt de reiscontractenwet van 16 februari 1994.

## 2. Algemeen kader

---

- De totstandkoming van de nieuwe wet heeft voor veel discussies geleid. Met de nieuwe wet werd zeker geen schoonheidsprijs behaald, de richtlijn is zeer complex, erg gecontesteerd (België stemde tegen) en moeilijk toepasbaar.
- **Maximale harmonisatie:**
  - Bij de omzetting van de richtlijn mag de wetgever niet afwijken van de richtlijn, tenzij op een zeer beperkt aantal punten (8)
  - De Belgische wetgever heeft de richtlijn grotendeels overgenomen, behoudens op een beperkt aantal punten (zie verder, o.a. afzonderlijke reisdiensten).
- **De wet wordt van kracht op 1 juli 2018**
  - Reizen die worden gekocht voor 1 juli 2018 = wet 16/2/1994
  - Reizen verkocht vanaf 1 juli 2018 = wet 21/11/2017

# 3. Toepassingsgebied

---

De wet is van toepassing op 3 types van reisovereenkomsten: (art. 3)

- Pakketreizen die door professionelen aan reizigers te koop worden aangeboden of verkocht;
- Gekoppelde reisarrangementen (GRA) die door professionelen voor reizigers worden gefaciliteerd;
- Reisdiensten afzonderlijk verkocht door een organisator of een doorverkoper die handelt als tussenpersoon (enkelvoudige diensten) (enkel in België!)

# 3. Toepassingsgebied

---

---

De wet is **NIET** van toepassing op: (art. 4)

- Pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen van **minder dan 24h**, **tenzij** er overnachting is
- Pakketreizen en GRA die worden aangeboden (1) **incidenteel** (2) **zonder winstoogmerk** (3) voor een **bepaalde groep reizigers** (*cumulative voorwaarden !*)
- Zakenreizen die worden gekocht op basis van kaderovereenkomsten.

# 3. Toepassingsgebied

---

## Uitsluitingen van belang voor de autocarsector:

- Pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen van minder dan 24h, zonder overnachting (= accommodatie)
- Reisdiensten afzonderlijk verkocht door een organisator of een doorverkoper die niet handelt als tussenpersoon
  
- Uitgesloten: daguitstappen en eigen vervoersprestaties
- Belang: premie verzekering insolvabiliteit (uitgesloten omzet/geen risico)
- Algemene bepalingen van WER blijven van toepassing op de verkoop van deze prestaties



# 4. Belangrijke definities

---

**Reisdienst** (2.1°): 4 soorten

1. **Passagiersvervoer**
2. **Accommodatie** (die niet intrinsiek deel uitmaakt van passagiersvervoer en die niet voor bewoning is bestemd)
3. **Verhuur van auto's**, andere motorvoertuigen waarvoor rijbewijs nodig is (<-> boot, fiets)
4. Andere toeristische diensten die niet intrinsiek deel uitmaken van bovenvermelde diensten (bv. Tickets concerten, sportieve manifestaties, bootverhuur, fietsverhuur, skipas, skimateriaal, wellness.....)

## 4. Belangrijke definities

---

### Pakketreis (art. 2,2°)

- De combinatie, van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis van volgende reisdiensten:
  - 1/ **Passagiersvervoer**
  - 2/ **Accommodatie** (die niet intrinsiek deel uitmaakt van passagiersvervoer en die niet voor bewoning is bestemd)
  - 3/ De **verhuur van auto's** en andere motorvoertuigen
  - 4/ Elke **andere toeristische dienst** die niet intrinsiek deel uitmaakt van een van bovenstaande diensten



## 4. Belangrijke definities

---

- *Opmerking: opdat een combinatie met een « andere toeristische dienst » een pakketreis wordt zijn bijkomend 3 criteria belangrijk:*
  - *De « andere toeristische dienst » vertegenwoordigt een aanzienlijk deel van de waarde van het pakket, (25% van de waarde wordt als aanzienlijk beschouwd)*
  - *of wordt als essentieel kenmerk van de reis aangeprezen (Harry Potterreis)*
  - *of vormt een essentieel kenmerk voor de passagier (klant meldt dat hij naar Wenen wil voor zijn favoriete opera) **Clausule!***
- *Indien de “andere dienst” achteraf, dus nadat de uitvoering van een basisdienst is aangevangen wordt aangekocht zal er geen pakketreis tot stand komen!*

## 4. Belangrijke definities

---

*Voorbeelden pakketreis met andere toeristische dienst:*

- *Hotelboeking met wellnessbehandelingen (hotel kost 200 euro en wellnessbehandeling kost 100 euro) => **pakketreis**, want de andere toeristische dienst maakt minimaal 25% van de totale waarde uit.*
- *Een reis met thema 'Harry Potter studio >24h ' => pakketreis: de toegangstickets tot de studio zijn een andere toeristische dienst en deze worden aangeprezen als een essentieel kenmerk van de reis*
- *Hotel en ticket voor voetbalwedstrijd geboekt bij reisbureau= > pakketreis: de andere toeristische dienst vormt een essentieel kenmerk van de reis*

# 4. Belangrijke definities

---

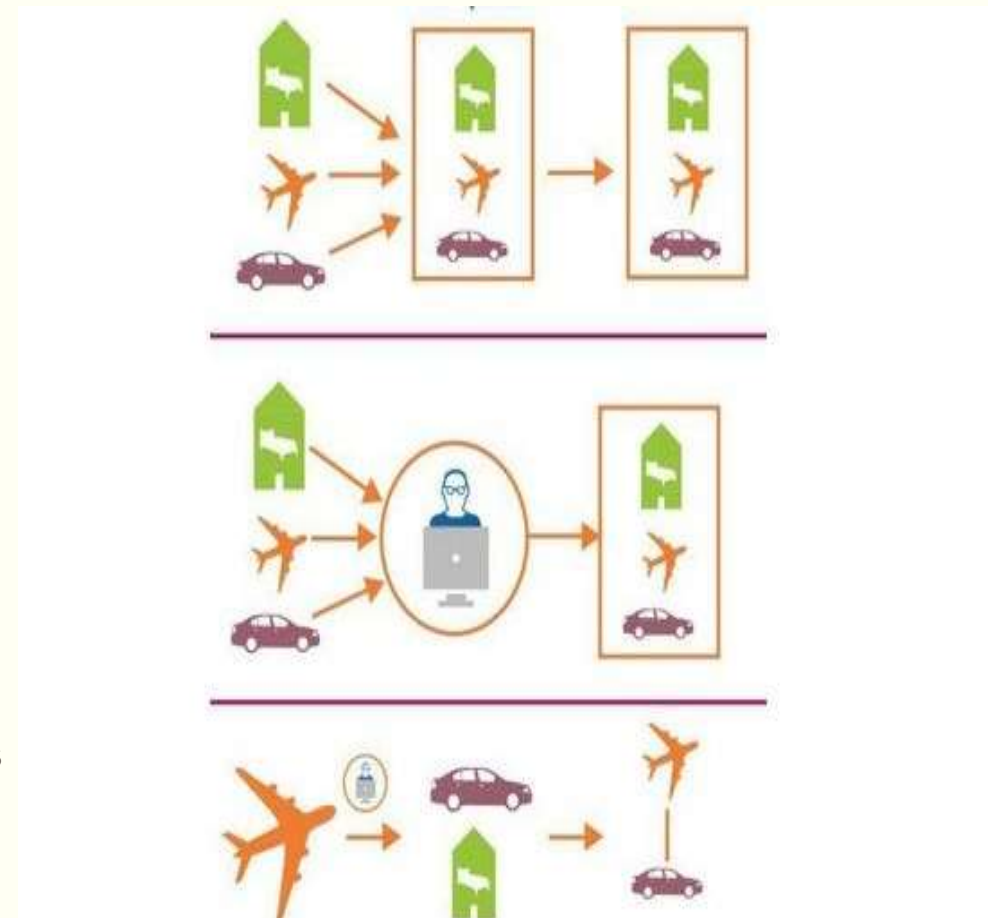
- *Andere toeristische diensten die pakket kunnen vormen met andere reisdienst:*
- Niet:
  - ✓ Vervoer van bagage als onderdeel van passagiersvervoer
  - ✓ Vervoerdiensten over korte afstand tussen een hotel en een luchthaven, of als onderdeel rondleiding
  - ✓ Verstrekking van maaltijden, dranken en schoonmaakdiensten als onderdeel van accommodatie
  - ✓ Toegang voor hotelgasten tot zwembad, sauna, gymzaal of wellnessruimte
  - ✓ Reisverzekering
  - ✓ Overnachting als onderdeel van personenvervoer (slaaptrein, ferry, autocar)
- Wel:
  - ✓ Toegangskarten voor concerten, sportevenementen, excursies of evenementsparken
  - ✓ Rondleidingen
  - ✓ Skipassen
  - ✓ Bootverhuur
  - ✓ Fietsverhuur
  - ✓ Verhuur van sportuitrusting zoals skimateriaal
  - ✓ wellnessbehandelingen

# 4. Belangrijke definities

---

## Pakketreis: 6 types

- 1) Klassieke pakketreis (van tevoren of op maat samengesteld )
- 2) Gekocht bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen
- 3) aangeboden, verkocht of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs
- 4) aangeprezen of verkocht onder de term "pakketreis" of een gelijkaardige benaming
- 5) gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de professioneel de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten (bongo etc)
- 6) gekocht van verschillende professionelen via onderling verbonden onlineboekingsprocedures, waarbij gegevens van de reiziger worden overgedragen binnen de 24h= click-through



# 4. Belangrijke definities

---

## Pakketreis of niet? Enkele praktische voorbeelden !

- ✓ Verkoop van autovakantie – rondreis met verblijf in verschillende hotels.
- ✓ De verkoop van fietsvakanties, met 8 nachten verblijf in een hotel en huur van mountainbike
- ✓ Verkoop van een “Cruise only”
- ✓ Verkoop van rondreis: boeking vliegtickets, overzetboten en treintickets.
- ✓ Vervoer per autocar naar Kiel en van daaruit verder met de ferry naar Oslo (H/T) Kiel-Oslo (met overnachting aan boord)
- ✓ Verkoop van een verblijf in een hotel, met gratis toegang tot sportinfrastructuur (Spa, fitness ....)
- ✓ Verkoop van weekendje wellness in hotel met behandelingspakket voor hem of haar.

# 4. Belangrijke definities

---

## Pakketreis of niet? Enkele praktische voorbeelden !

- ✓ Een professioneel verkoopt 2 nachten Airbnb. Diezelfde professioneel boekt verblijf van 2 maand in Airbnb.
- ✓ Een professioneel boekt een pendel naar Oostenrijk in sleepliner.
- ✓ Een professioneel verkoopt vakantie met zeilboot en schipper.
- ✓ Een professioneel verkoopt een verblijf in een chalet in de bergen, schoonmaak inbegrepen. Diezelfde professioneel verzorgt ook de catering voor de chalet of de skipassen.
- ✓ Een professioneel verkoopt reis “een Harry Potter” naar Londen of “Da Vinci Code” in Parijs.
- ✓ Verkoop van een verblijf in Disneyland Parijs (hotel in attractiepark)



# 4. Belangrijke definities

---

---

## Pakketreis of niet? Enkele praktische voorbeelden !

- ✓ Een professioneel verkoopt een taalvakantie in het buitenland, cursus en verblijf inbegrepen.
- ✓ Een professioneel verkoopt “hotel only” met reisverzekering.
- ✓ Een reiziger boekt op website een hotelverblijf, wordt via hyperlink doorverwezen naar andere website, waar hij ook een huurwagen boekt. Het hotel geeft geen klantgegevens door. Het hotel geeft naam van de klant door.
- ✓ Een reisbureau organiseert een incentive van 3 dagen voor de werknemers van Nestlé.
- ✓ Een hotelier verkoopt via zijn website een gastronomisch weekend (verblijf in het hotel + 3 gangenmenu in een restaurant in de omgeving. – Quid als dezelfde hotelier een gastronomisch verblijf met maaltijd in het eigen hotel aanbiedt?
- ✓ Een klant koopt en betaalt zijn vluchten en komt later terug om ook een hotel te boeken voor dezelfde reis.

# 4. Belangrijke definities

---

## Gekoppeld reisarrangement (GRA) (art. 2, 5°)

Er is sprake van een gekoppeld reisarrangement wanneer een professioneel een combinatie van minstens 2 verschillende reisdiensten voor eenzelfde reis faciliteert en waarbij er verschillende overeenkomsten worden gesloten met minstens 2 dienstverleners.

### Hypothese 1

- De professioneel faciliteert tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger.
- **Voorbeeld** : de klant gaat naar zijn reisbureau die hem helpt met de reservatie van een pendel naar een skioord. De klant betaalt het vervoer. Vervolgens helpt het reisbureau de klant met het boeken van een hotel. Dit wordt afzonderlijk afgerekend. (2 contracten – 2 betalingen -1 contactmoment) In tegenstelling tot hoger wordt de combinatie niet gemaakt alvorens er wordt ingestemd te betalen. **Probleem = bewijslast.**

## 4. Belangrijke definities

---

- Hypothese 2
- De professioneel faciliteert op gerichte wijze de aankoop van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere professioneel waarbij uiterlijk vierentwintig uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere professioneel wordt gesloten

**Voorbeeld** : een klant reserveert een ticket op de website van een vervoersmaatschappij. Hij betaalt en krijgt vervolgens, op gerichte wijze (e-mail, pop-up) een aanbod om ook een huurwagen of een hotel te reserveren op de website van het verhuurbedrijf of de hotelier. De persoonlijke gegevens van de klant worden niet doorgegeven. De tweede reisdienst wordt bovendien binnen de 24 uur geboekt.

# 4. Belangrijke definities

---

## De doorverkoper (art. 2, 9°)

*“een professioneel, anders dan de organisator, die pakketreizen verkoopt of te koop aanbiedt die door een organisator zijn samengesteld”*

- *Definitie van reisbemiddelaar werd vervangen door doorverkoper.*
- De wetgever legt een beperkt aantal verplichtingen op aan de doorverkoper, maar laat zich niet uit over zijn statuut (agentuur, makelaar...) In het verleden werd uitgegaan van de leer van het dubbel mandaat – de reisbemiddelaar trad op namens beide partijen. De rechtspraak zal dit verder moeten uitklaren.
- Bij ontstentenis van specifieke bepalingen blijven de bepalingen van het **Economisch wetboek van toepassing** (informatieplicht, bestelbon...)
- **Uitzondering**: een doorverkoper die pakketreizen van organisatoren van buiten de EER (Europese Economische ruimte) verkoopt wordt zelf organisator. (EER= EU 28 +Noorwegen, IJsland, Liechtenstein)

## 4. Belangrijke definities

---

### De professioneel (art. 2, 7°)

*Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, ongeacht of deze privaats of publiek is, die met betrekking tot onder deze wet vallende overeenkomsten handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, professioneel die een gekoppeld reisarrangement faciliteert of reisdienstverleners.*

- *Dekt alle mogelijke tussenkomende actoren : reisorganisatoren , doorverkopers, dienstverleners, facilitators...*

## 5. Pakketreizen - verplichtingen

---

1. Informatieverplichtingen – precontractuele informatie
2. Inhoud van de overeenkomst
3. Bewijslast
4. Overdracht, wijziging en opzegging van de overeenkomst
5. Aansprakelijkheid en goede uitvoering van de overeenkomst.
6. Bescherming bij insolventie

## 5. Pakketreizen – precontractuele informatie

---

- Hoewel de organisator niet langer verplicht is een brochure met prijsbijlage te verschaffen, zijn de verplichtingen en vorm van precontractuele informatie sterk uitgebreid. (o.a. door het **verplicht gebruik van standaardformulieren**)
- De verplichtingen strekken zich uit tot alle vormen van verkoop ( online, offline, via telefoon...)
- De organisator en, indien de pakketreis wordt verkocht via een doorverkoper, ook de doorverkoper verstrekken de reiziger, voordat deze gebonden is volgende informatie: (art. 5):
  1. De standaardinformatie via de geëigende formulieren ( zie bijlagen bij de wet)
  2. Voor zover van toepassing voor de reis, de voornaamste kenmerken van de inbegrepen reisdiensten.

# 5. Pakketreizen – precontractuele informatie

---

## 1. De standaard informatie d.m.v. het relevante formulier (zie bijlage I deel A of B)

- De melding dat de aangeboden reis een pakketreis is en dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering ervan
- De melding dat de organisator beschikt over de wettelijk verplichte bescherming in geval van insolventie.
- De basisrechten van de reiziger
- **Formulier A** -> te gebruiken wanneer het gebruik van hyperlinks mogelijk is (online boeking – basisrechten via hyperlink)
- **Formulier B** -> te gebruiken in andere gevallen ( reserveringen via telefoon, of in de aanwezigheid van beide partijen....)
- **Formulier C** -> te gebruiken bij click trough, wanneer er online gegevensoverdracht is.



# 5. Pakketreizen – precontractuele informatie

---

## 2. De voornaamste kenmerken van de reisdiensten (artikel 5, 1°)

- **De reisbestemming (en)** , de reisweg en **verblijfsperioden**, met de **data** en, voor zover van toepassing, het **aantal overnachtingen**
- 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 deze niet vaststaan, het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering
- de ligging, de voornaamste kenmerken, de toeristische categorie van **de accommodatie**.
- de verstrekte **maaltijden**;
- de **bezoeken**, de **excursies** of de andere diensten die zijn inbegrepen in de prijs
- uitsluitel 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;
- Voor andere toeristische diensten (rondleiding, initiatiecursus ): de taal waarin die diensten worden verricht;
- informatie voor personen met beperkte mobiliteit.

# 5. Pakketreizen – precontractuele informatie

---

## 2. Overige informatie (art 5, 2°- 8°)

- de handelsnaam en het geografische adres, telefoonnummer en e-mail adres indien voorhanden
- de totaalprijs van de pakketreis, inclusief de belastingen en, bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten, of, opgave van de soort bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen zijn;
- de betalingsregelingen, voorschot, en het tijdstip voor de betaling van het saldo, ev. de financiële garanties (borg)
- het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst, wanneer dit aantal niet wordt behaald
- Info betreffende paspoorten en visa, formaliteiten op vlak van gezondheid. (ev. Hyperlink BZ etc)
- de door de organisator toegepaste opzegvergoedingen
- Inlichtingen betreffende facultatieve of verplichte verzekeringen (annulering en bijstand)

# 5. Pakketreizen – precontractuele informatie

---

## Wijze:

- De informatie wordt op een **duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende** manier verstrekt.(art 7)
- Schriftelijke informatie wordt in een **leesbare vorm** verstrekt
  - Men moet niet noodzakelijk schriftelijk meedelen!
  - Maar in het licht van de bewijslast (berust bij organisator) is dit wel aanbevolen.
- De precontractuele informatie vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst (art. 8)
  - Elke wijziging moet schriftelijk voor het afsluiten van de overeenkomst worden meegedeeld aan de reiziger.
  - De info kan pas worden gewijzigd als alle partijen ermee instemmen en enkel voor zover de organisator zich het recht heeft voorbehouden om wijzigingen aan te brengen. (art. 24, 1° (!!!!))
- Indien de professioneel de vereisten inzake informatie over bijkomende vergoedingen, toeslagen of andere kosten niet heeft nageleefd voordat de pakketreisovereenkomst wordt gesloten, is de reiziger deze vergoedingen, toeslagen of andere kosten niet verschuldigd (art. 9)

# 5. Pakketreizen – inhoud van het contract

---

- Artikel 10 betreft de inhoud van het reiscontract. De wet bepaalt evenwel niet hoe het contract gesloten wordt .
  - ⇒ De sluiting van het contract geschiedt via gemeenrecht (wilsovereenstemming) – ev. voorzien in clause
- Bij sluiting verstrekt de organisator of de doorverkoper de reiziger een kopie of een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager.
  - ⇒ papier, e-mail, cdRom.....
- Contracten gesloten in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen: reiziger heeft recht papieren kopie te vragen.
- Contracten buiten de onderneming: een kopie of de bevestiging wordt op papier, of met instemming van de reiziger op een duurzame gegevensdrager bezorgd.
- Het contract moet in een heldere en begrijpelijke taal worden opgesteld en leesbaar indien schriftelijk.

# 5. Pakketreis – inhoud van het contract

---

De overeenkomst of de bevestiging bevat de volledige inhoud ervan (! Een eenvoudige verwijzing naar een brochure met de daarin opgenomen informatie volstaat niet meer)

- Precontractuele info op basis van de standaardformulieren
- De belangrijkste kenmerken van de reis (zie hoger)
- De informatie opgesomd in artikel 11:
  - bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan
  - Info betreffende de aansprakelijkheid van de organisator
  - Info betreffende de bescherming bij insolventie + verzekeraar en contact
  - Info betreffende de plaatselijke vertegenwoordiger of contactpunt of dienst die de reiziger tijdens de reis kan contacteren
  - Info betreffende minderjarigen (aanspreekpunt)
  - Info betreffende interne procedures voor klachtenafhandeling (to do!)
  - Info betreffende ADR (alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen, Geschillencommissie Reizen...)
  - ..;

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 (art. 14)

# 5. Pakketreis – Bewijslast

---

De bewijslast voor de naleving van de precontractuele en contractuele informatievoorschriften ligt bij de professioneel

- Afhankelijk van de soort pakketreisovereenkomst
- De organisator, de doorverkoper, facilitator of de reisdienstverlener waarnaar wordt doorverwezen
- Bij Click trough rust de bewijslast voor het informeren dat het pakket tot stand werd gebracht (binnen de 24u) op de tweede professioneel

## 5. Pakketreis – overdracht, wijziging, opzegging van de overeenkomst

---

### Overdracht van de overeenkomst

- De reiziger kan de overeenkomst overdragen aan een andere persoon die voldoet aan de voorwaarden die voor de overeenkomst gelden, op voorwaarde dat hij de organisator binnen **redelijke termijn**, via een **duurzame gegevensdrager** op de hoogte brengt. (art. 16)
- Nieuw -> een termijn van **minstens 7 dagen** voor afreis wordt als **redelijk** beschouwd.
- De overdrager en overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot (maximaal) de werkelijke kosten die de wijziging met zich meebrengt.

# 5. Pakketreis – overdracht, wijziging, opzegging van de overeenkomst

---

---

## Prijswijziging

- De regels blijven ongewijzigd: de overeenkomst kan voorzien in een mogelijkheid om de prijs te wijzigen voor een beperkt aantal zaken. Indien men prijs wil **verhogen** moet deze ook **verlaagd** worden als de kosten dalen. Ook de berekening moet worden meegegeven. (Clausule!)
- Contractuele prijswijzigingen zijn enkel mogelijk voor: evolutie van de brandstofprijs voor de vervoermiddelen, belastingen en wisselkoersen.
- Belastingen: m.i.v vergoedingen voor derden: toeristenbelasting, vertrek en aankomstbelastingen
- Wanneer de prijsverhoging meer dan 8% bedraagt (vroeger 10%) heeft de reiziger het recht de overeenkomst kosteloos op te zeggen.



# 5. Pakketreis – overdracht, wijziging, opzegging van de overeenkomst

---

---

## Andere wijzigingen

- De organisator kan geen eenzijdige wijzigingen aanbrengen aan het contract.
- Uitzondering
  - Prijswijzigingen onder zeer strikte voorwaarden (zie hoger)
  - Onbeduidende veranderingen die voor de uitvoering, via duurzame drager worden meegedeeld, op voorwaarde dat de organisator zich in het contract het recht heeft voorbehouden om deze veranderingen aan te brengen. (art 24) => Clausule!
- De rechtspraak zal moeten oordelen wat onbeduidende veranderingen zijn. (vroeger niet-essentiële wijzigingen)

## 5. Pakketreis – overdracht, wijziging, opzegging van de overeenkomst

---

Ingrijpende (essentiële) wijzigingen aan de voornaamste kenmerken van reisdiensten:

De reisorganisator moet de reiziger informeren (art. 26) :

- Over de wijziging (via duurzame drager)
- Over de redelijke termijn waarbinnen hij moet reageren
- Over de automatische beëindiging van het contract indien hij binnen de termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt. (enkel in België) **Probleem:** wat indien de reiziger het bericht niet krijgt – hij is bv. op reis, reis wordt tegen zin van de reiziger geannuleerd) .
- Over een alternatief, een vervangende pakketreis en de prijs ervan.

# 5. Pakketreis – overdracht, wijziging, opzegging van de overeenkomst

---

## Ingrijpende wijzigingen

De reiziger heeft de keuze tussen:

- Het aanvaarden van de wijziging (bij voorkeur gelijke of betere kwaliteit)
- Het annuleren van het contract zonder kosten -> de organisator dient de reiziger binnen de 14 dagen terug te betalen.
- Het aanvaarden van een vervangende reis -> indien de kwaliteit van de reis minder is heeft de reiziger recht op een prijsvermindering
- In tegenstelling tot voorheen staat niet bepaald dat geen supplement kan aangerekend worden voor een beter alternatief.

## 5. Pakketreis – overdracht, wijziging, opzegging van de overeenkomst

---

---

### Ingrijpende wijzigingen/niet-ingrijpende wijziging:

Memorie van toelichting:

- ✓ Hotel dat rechtstreeks uitgeeft op het strand wordt vervangen door hotel landinwaarts
- ✓ Aanzienlijke wijzigingen in vertrek en aankomsttijd (bv met inperking genot andere reisdienst, strenger bij citytrip!)

Niet: Vervroeging terugvlucht met 3 uur op 14-daagse reis is geen aanzienlijke wijziging

## 5. Pakketreis – overdracht, wijziging, opzegging van de overeenkomst

---

### Opzegging van de overeenkomst door de reiziger

- De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis (art. 29)
- De organisator kan in het contract een passende en gerechtvaardigde opzeggingsvergoeding eisen (eventueel gestandaardiseerd )
- Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer naar de plaats van bestemming kan de reiziger kosteloos opzeggen
  - Deze buitengewone omstandigheden moeten geval per geval worden beoordeeld. **Redenen eigen aan de reiziger** (bv. ziekte van hemzelf, een familielid) vormen evenwel geen basis voor kosteloze annulering, de reiziger kan een verzekering afsluiten die dergelijke risico's dekt.

## 5. Pakketreis – overdracht, wijziging, opzegging van de overeenkomst

---

---

### Opzegging door de organisator (art. 31)

- De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:
  - 1) Onvoldoende deelnemers (moet expliciet voorzien zijn in het contract! Belangrijke clause voor autocarondernemer ! )
    - ✓ Voor reizen van meer dan 6 dagen: uiterlijk 20 dagen voor afreis
    - ✓ Voor reizen van 2-6 dagen: uiterlijk 7 dagen voor afreis
    - ✓ Voor reizen van minder dan 2 dagen: uiterlijk 48u voor afreis
  - 2) Als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
- De reisorganisator moet de reiziger binnen de 14 dagen terugbetalen. Hij is evenwel geen bijkomende schadevergoeding verschuldigd.

## 5. Pakketreis – Aansprakelijkheid

---

### Principes

- Het onderscheid tussen organisator en doorverkoper werd behouden (**keuze Belgische wetgever <-> Frankrijk**)
- De organisator is **aansprakelijk voor de goede uitvoering** van de in het contract voorziene diensten (ongeacht of de diensten door hemzelf of door andere dienstverleners worden geleverd)(art. 33)-> Regels blijven dezelfde
- De organisator heeft een **resultaatsverbintenis (<-> middelenverbintenis)**

# 5. Pakketreis – Aansprakelijkheid

---

## Wat met de doorverkoper/ professioneel ?

- De wetgever voorziet geen aansprakelijkheidsregime voor de doorverkoper.
- Toch voorziet de wet verplichtingen ( ivm precontractuele informatie, doorgeven van informatie, fouten bij reservatie, opvolgen van klachten....)
- Op de niet-naleving zijn strafsancties voorzien (art 79 ev.)
- De aansprakelijkheid van de doorverkoper zal dus beoordeeld worden op basis van het gemeenrecht.
- Opgelet : wanneer een doorverkoper een reis van een organisator, gevestigd buiten de EER verkoopt, wordt hij zelf als organisator aangemerkt. (art. 33)
- De bewijslast voor de naleving van de informatievoorschriften ligt bij de professioneel (art 15!)



# 5. Pakketreis – Aansprakelijkheid

---

## Non-conformiteit

- Wanneer de reiziger **tijdens de reis** non-conformiteit van bepaalde diensten vaststelt moet hij: (art 34)
  - De organisator zonder onnodige vertraging informeren (art 35)
- De organisator moet de non-conformiteit verhelpen tenzij:
  - Dit onmogelijk is
  - Onevenredig hoge kosten veroorzaakt.

Opgelet : wanneer de organisator de non-conformiteit niet binnen redelijke termijn verhelpt mag de reiziger dit zelf doen en de kosten verhalen op de organisator.

# 5. Pakketreis – Aansprakelijkheid

---

## Non-conformiteit

- Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan verricht worden:
  - Stelt de organisator een alternatief voor (zonder bijkomende kosten – indien mogelijk van gelijke of betere kwaliteit)
  - Als dit alternatief van mindere kwaliteit is-> past de organisator een prijsvermindering toe
  - Als het alternatief gelijkwaardig of van betere kwaliteit is kan de reiziger niet afwijzen-> = **nieuw de reiziger moet dit accepteren. (schadebeperkingsplicht)**
  - Wanneer het alternatief niet gelijkwaardig is of de prijsvermindering ontoereikend, kan de reiziger het contract annuleren. De reisorganisator brengt de reiziger terug naar de plaats van vertrek.
  - Idem wanneer de reisorganisator niet verhelpt aan de tekortkomingen en de verdere uitvoering van de reis hierdoor in het gedrang komt.

## 5. Pakketreis – Aansprakelijkheid

---

### Contactname (art 41-42)

- De reiziger moet berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks kunnen richten tot de doorverkoper
- De doorverkoper moet de berichten zonder vertraging doorgeven aan de organisator.
- De datum van ontvangst door de doorverkoper wordt beschouwd als datum van ontvangst door de organisator (van belang voor termijnen in de wet – o.a. verjaring)

# 5. Pakketreis – Aansprakelijkheid

---

## Verplichting tot bijstand (art 43 - 44)

- Op de organisator rust een verplichting tot bijstand (voorheen ook op bemiddelaar !)
- De organisator moet nuttige informatie verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand en de reiziger helpen bij communicatie en het vinden van reisarrangementen.
- De reisorganisator kan de kosten doorrekenen aan de reiziger indien de moeilijkheden waarin de reiziger zich bevindt het gevolg zijn van **opzet of nalatigheid van de reiziger**. De kosten kunnen nooit meer zijn dan de werkelijk door de organisator gedragen kosten.

## 5. Pakketreis – Aansprakelijkheid

---

### Aansprakelijkheid voor boekingsfouten (art 45)

- De professioneel (organisator, doorverkoper,...) is aansprakelijk voor elke fout door technische gebreken in het boekingssysteem die aan hem te wijten zijn. Indien hij zelf de boeking regelt is hij ook aansprakelijk voor fouten die tijdens het boekingsproces gemaakt worden. (dus ook als dit een extern bedrijf is)
- Een professioneel is niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan de reiziger te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

# 5. Pakketreis – Aansprakelijkheid

---

## Prijsvermindering en schadevergoeding (art 47 -52)

- non-conformiteit: -> reiziger heeft recht op prijsvermindering voor elke periode waar er sprake was van non-conformiteit. (morele en materiële schadevergoeding)
- Principes van het gemeenrecht blijven van toepassing (art 1382 BW: fout – schade – oorzakelijk verband)
- Geen schadevergoeding indien de non-conformiteit te wijten is:
  - 1° aan de reiziger;
  - 2° aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreis overeenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen
  - 3° aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

## 5. Pakketreis – Aansprakelijkheid

---

### Prijsvermindering en schadevergoeding (art 47 -52)

- Mogelijkheden om aansprakelijkheid te beperken:
  - Overeenkomstig grenzen bepaald in **internationale verdragen** die van toepassing zijn op de reisdiensten
  - Tot **3x de prijs van de reis** (behalve voor persoonlijk letsel of door opzettelijkheid of nalatigheid veroorzaakte schade) **De reisorganisator moet dit contractueel voorzien!**
  - De schadevergoeding of prijsvermindering op basis van andere wetgevingen mag verrekend worden om te voorkomen dat te veel schadevergoeding wordt uitgekeerd.

## 5. Pakketreis – Aansprakelijkheid

---

### Verjaring (artikel 77)

- De verjaringstermijn bedraagt voortaan **twee jaar** (in België) ! Ze kan eventueel langer zijn in andere landen. België opteerde voor omzetting de minimis.
- De verjaringstermijn begint te lopen vanaf de datum die in de overeenkomst is bepaald voor het einde van de pakketreis of het gekoppeld reisarrangement.



## 5. Pakketreis – Bescherming bij insolventie

---

- Elke organisator en doorverkoper die een betaling voor een pakketreis ontvangt moet een zekerheid stellen voor insolventie. (bv. **Garantiefonds Reizen – Vlaamse Solidariteit Reisgelden (VVR) - DVV .....**)
  - de terugbetaling van alle reeds door of namens reizigers betaalde bedragen
  - de repatriëring van de reizigers (als vervoer is ingegrepen in de som)
- Reisorganisatoren van buiten de EU die reizen verkopen of te koop aanbieden dienen eveneens een zekerheid te stellen.

## 6. Gekoppelde reisarrangementen

---

- Pro memori: er is sprake van een gekoppeld reisarrangement wanneer een professioneel de combinatie van 2 verschillende diensten voor eenzelfde reis faciliteert, zonder dat er sprake is van een pakketreis, waarbij:
  - 1) Aparte, opeenvolgende contracten worden afgesloten met dienstverstrekkers
  - 2) op gerichte wijze, binnen de 24h de aankoop van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere professioneel wordt gefaciliteerd



## 6. Gekoppelde reisarrangementen - verplichtingen

---

---

- Professionelen die gekoppelde reisarrangementen faciliteren moeten:
  - een zekerheid stellen voor de terugbetaling van alle bedragen die zij ontvangen van reizigers, voor zover een reisdienst, die deel uitmaakt van een gekoppeld reisarrangement ten gevolge van hun insolventie niet wordt verleend
  - Verplichting op de reiziger te informeren door middel een van de **5 formulieren** opgenomen in bijlage II
    - Dat ze GEEN pakketreis maar een gekoppeld reisarrangement verkopen
    - Dat elke dienstverlener zelf aansprakelijk is voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten.
    - Dat de reiziger aanspraak kan maken van een bescherming bij insolventie

## 6. Gekoppelde reisarrangementen - verplichtingen

---

- **Sanctie** bij niet-naleving van deze verplichtingen:
  - Alle rechten en verplichtingen met betrekking tot pakketreizen worden van toepassing op het contract. (de verkoper van het GRA wordt organisator)
- De wet voorziet geen specifieke regels betreffende de aansprakelijkheid, behalve voor boekingsfouten.
  - De facilitator heeft geen enkele aansprakelijkheid
  - Toepassing gemeenrecht (handelstussenpersoon)

# 7. Verkoop van (enkelvoudige) reisdiensten

---

- België heeft beslist om de wet (zoals voorheen het geval was! ) ook gedeeltelijk van toepassing te verklaren op de verkoop van enkelvoudige reisdiensten.
- **Belangrijk: de FBAA heeft bekomen dat de verplichtingen enkel van toepassing zijn op de verkoop door tussenpersonen. De bepalingen zijn die niet van toepassing op de verkoop van eigen diensten (vervoer door vervoerder, hotel door hotelier)**
  - De organisator of doorverkoper moet een zekerheid stellen voor insolvabiliteit, ten belope van de bedragen die hij ontvangt.
  - Hij moet de klant hierover informeren, alsook de contactgegevens van de verzekeraar of andere entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie meedelen
  - Hij valt niet onder de informatieverplichtingen van de wet
  - Maar blijft wel onderworpen aan de informatieverplichtingen, zoals voorzien in het **Wetboek Economisch recht** ( prijsaanduiding, bestelbon,.....)

## 8. Verdere stappen

---

- De wet is zeer complex en riskeert heel wat problemen te veroorzaken in de praktijk.
- Het is zeer moeilijk voor een professioneel om te bepalen of hij onder de wet valt en zo ja, welk type van reis wordt aangeboden (van belang voor formulieren!)
- Oplossing:
  - In samenwerking met ABTO werd een matrix uitgewerkt.
  - De te gebruiken standaardformulieren zitten verwerkt in de matrix
  - FBAA zal de matrix alsook een praktische gids ter beschikking stellen van haar leden.

## 8. Verdere stappen

---

- De Algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen worden herzien:
  - algemene voorwaarden voor de verkoop van pakketreizen
  - algemene voorwaarden voor gekoppelde reisarrangementen
  - algemene voorwaarden voor enkelvoudige diensten
- In samenspraak met de administratie worden guidelines uitgewerkt.
- Elke reisorganisator zal ook zijn bijzondere reisvoorwaarden moeten doorlichten

# 8. Verdere stappen

---

- Aandachtspunten: contractuele voorwaarden:
  - ✓ Annuleringsvoorwaarden – voorwaarden voor overdracht
  - ✓ Betalingsregelingen: voorschot, saldo, rekening...
  - ✓ Precontractuele informatie: voorbehoud om wijzigingen aan te brengen
  - ✓ Prijswijzigingen (+ berekeningswijze)
  - ✓ Minimaal aantal personen
  - ✓ Interne procedure voor klachtenafhandeling
  - ✓ Beperking aansprakelijkheid (3x prijs reis) <-> onbeperkt
  - ✓ Clausule onbeduidende wijzigingen aan het contract (art 24)
  - ✓ Clausule “essentiële voorwaarde”, “essentieel kenmerk” in hoofde van de reiziger
  - ✓ Clausule “bijzondere wensen”
  - ✓ Clausule “totstandkoming contract” bij tussenkomst RB



Bedankt voor uw aandacht!

---

---

