

MERITIUS®

ADVOCATEN - AVOCATS

Verdienstelijk in recht

© Copyright MERITIUS

In dit nummer

De Wet op het reiscontract	1
Brochure en voorafgaande informatie.....	1
Aanvang van de overeenkomst en de reis	2
De prijs.....	2
Wijzigingen	2
De "tegenslagen": aansprakelijkheid van de reisorganisator	3
Wat rechtspraak	3
Id.	4

Reizen verbreden de geest... behoudens tegenvallers.

Gérard MARTIN

Aan de vooravond van de "grote vakantie", kan het nuttig zijn om het ABC van de juridische regels op te frissen met betrekking op reizen (en de problemen die ze met zich mee kunnen brengen). Immers, een gewaarschuwde reiziger, is er twee waard.

De Wet op het reiscontract

De rechten en plichten van de reiziger, de reisorganisator en de reisbemiddelaar, worden vastgelegd in de Wet van 16/02/1994 "tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling".

Deze wet is van toepassing op de in België verkochte of te koop aangeboden contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling (waar de reiziger ook moog wonen).

De wet is dus niet van toepassing op reizen aangekocht buiten België (bijvoorbeeld via internet of rechtstreeks bij een touroperator die buiten België gevestigd is), waardoor de reiziger zich blootstelt aan bijkomende moeilijkheden die hier niet worden onderzocht.

Let wel, wanneer een bemiddelaar een reis verkoopt van een reisorganisator die niet in België gevestigd is, wordt deze beschouwd als de reisorganisator ten aanzien van de reiziger (art. 2 § 2 van de wet).

De Belgische reiziger maakt het zichzelf dus gemakkelijker als hij zijn vakanties en reizen boekt bij een Belgisch reisbureau (wat niet noodzakelijk een meerkost betekent).

In het kader van een georganiseerde reis of van een combinatiereis, is de reisorganisator verantwoordelijk voor de goede afloop van deze reis, zelfs wanneer het zijn onderaannemers of vertegenwoordigers zijn, die in gebreke zijn (tenzij in welbepaalde gevallen, zoals bij een fout van de reiziger zelf, of ingeval van overmacht).

De wet is van toepassing op combinatiereizen, dit is de combinatie van minstens twee van de drie elementen die volgen: vervoer en/of logies en/of andere niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die een significant aandeel vormen van de combinatie, voor zover de combinatie tegen een globale prijs werd verkocht en de diensten een overnachting behelzen of zich uitstrekken over een tijdspanne van meer dan vierentwintig uur.

De wet is eveneens van toepassing op de reisbemiddelaar die  n of meerdere afzonderlijke prestaties aanbiedt die enigerlei reis of verblijf mogelijk maken. Dit zal bijvoorbeeld het geval zijn bij een vastgoedkantoor dat vakantieappartementen verhuurt, of bij een reisbureau die zich beperkt tot de verkoop van reistitels.

Brochure en voorafgaande informatie

In tegenstelling tot wat algemeen wordt aangenomen, is de organisator niet verplicht een brochure te leveren (al mag de informatie geleverd aan de reiziger onder welke vorm ook, nooit misleidend zijn).

De beschrijvende informatie van een brochure verbinden de uitgever en maken een wezenlijk deel uit van de overeenkomst. Deze informatie mag slechts gewijzigd worden indien de reiziger er schriftelijk en voorafgaand aan de contractsluiting van op de hoogte wordt gebracht of wanneer hij zijn uitdrukkelijk akkoord heeft gegeven op de wijziging van de overeenkomst na het sluiten van de overeenkomst.

Elke brochure of documentatie dient

minstens de nauwkeurige, leesbare, ondubbelzinnige en goed zichtbare informatie bevatten met betrekking tot de prijs, de bestemming, de vervoersmiddelen, de huisvesting (ligging, categorie), de inbegrepen maaltijden, de routebeschrijving, de paspoorten en visa, de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg, de aard van de reis, het minimum aantal personen dat vereist is voor de uitvoering van de reis, de annulatie- en/of bijstandsverzekering.

Indien de organisator geen brochure publiceert, dient de belangrijkste algemene informatie schriftelijk te worden meegedeeld aan de reiziger voorafgaand aan de contractsluiting.



MERITIUS
ADVOCATEN - AVOCATS

De bestelbon en het contract moeten schriftelijk zijn opgesteld

De reiziger die in de onmogelijkheid verkeert om te vertrekken kan zijn reis overdragen

De overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij i.v.m. de vervoerkosten

Overboeking wordt nooit begrepen als overmacht

In geval van verschil tussen de voorgenomen en daadwerkelijk verleende diensten, dient de reisorganisator dit verschil terug te betalen.

Aanvang van de overeenkomst en de reis

Het reiscontract neemt een aanvang op het moment dat de reiziger de *schriftelijke bevestiging ontvangt van zijn reservatie*, geleverd door de reisorganisator of –bemiddelaar.

Wijkt de inhoud van de bestelbon af van de reisbevestiging, of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan heeft de reiziger het recht op de terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

De bestelbon en het contract **moeten schriftelijk zijn opgesteld** en dienen in detail de onmisbare informatie voor de reiziger te bevatten. Hoofdzakelijk de naam en het adres van de organisator of van de bemiddelaar, evenals van de verzekeraar, de plaats en de data van aanvang en afloop van de reis, de vervoersmiddelen met de data, uren, plaatsen van vertrek en aankomst, de beschrijving van het verblijf, de routebeschrijving, de bezoeken en de excursies, de totaalprijs en de betaling, de gegevens met betrekking tot een eventuele herziening van de prijs, *de bijzondere wensen van de reiziger*, de verbrekingsvoorwaarden van het contract, de klachtprocedures, informatie met betrekking tot een annulatie- of bijstandsverzekering, de even-

tuele bijzondere modaliteiten (bijvoorbeeld als een minimum aantal personen vereist is).

Ten laatste zeven dagen voor aanvang van de reis, dient de reiziger schriftelijk te worden ingelicht over de dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook de door de reiziger in te nemen plaats, de gegevens van de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of bemiddelaar (of bij het ontbreken daarvan, naam, adres en telefoon- en faxnummer van de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen)

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

Zelfs indien de reiziger geen annulatieverzekering heeft afgesloten, **kan de reiziger** - die in de onmogelijkheid verkeert om te vertrekken – **zijn reis overdragen** aan een persoon naar keuze (voor zover deze voldoet aan alle voorwaarden om deel te nemen aan de reis, zoals paspoort, visa, enz...). De reiziger dient de reisbemiddelaar hiervan tijdig vóór het vertrek in te lichten.

De prijs

De overeengekomen prijs kan niet worden herzien, *tenzij* de herziening het gevolg is van een wijziging in de vervoerskosten (met inbegrip van de brandstofkosten van het vliegtuig!), de heffingen en belastingen of de wisselkoersen.

Het contract moet dan wel uitdrukkelijk voorzien in de mogelijke herziening van de prijs (zowel voor verlaging als voor verhoging) samen met de precieze berekeningswijze ervan.

NB: een clause die voorziet in de mogelijkheid om de prijzen te verhogen maar niet om ze te verminderen overeenkomstig dezelfde parameter (bijvoorbeeld: wisselkoers) maakt een onrechtmatig beding uit en is derhalve nietig (op basis van de wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming).

Er dient ook te worden onthouden dat de reiziger steeds de overeenkomst kan verbreken

Wijzigingen

Indien, **vóór aanvang van de reis**, de organisator een van de wezenlijke punten van het contract niet kan uitvoeren, kan de reiziger, hetzij de voorgestelde wijziging aanvaarden middels een nieuwe overeenkomst (of een toevoegsel), hetzij de overeenkomst verbreken zonder kosten.

Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen 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; ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen. In het laatste geval, zal hij tevens aanspraak kunnen maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van de overeenkomst (*behoudens* in geval van *overmacht*, of omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt).

Overboekingen worden nooit begrepen als overmacht.

zonder vergoeding zo de verhoging van 10% van de totaalprijs te boven gaat, wat ook de oorzaak moge zijn.

Maar de in het contract vastgestelde prijs kan tijdens de 20 kalenderdagen die aan de datum van het vertrek voorafgaan, in geen geval nog worden verhoogd, om welke reden ook.

De wet verplicht de (Belgische) reisorganisatoren en reisbemiddelaars om een verzekering af te sluiten die hun insolvaliteitsrisico dekken. In geval van faillissement voor het vertrek of tijdens het verblijf, wordt de reiziger integraal vergoed en, indien noodzakelijk, gerepatriëerd worden zonder bijkomende kosten

Steeds te verifiëren: het reiscontract dient de naam en het adres te vermelden van de verzekeraar die de reisorganisator dekt.

De reiziger kan **te allen tijde** het contract geheel of gedeeltelijk verbreken middels een schadevergoeding, indien de reden van de verbreking aan hem toe te rekenen is. De schadevergoeding kan ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

Indien, **tijdens de reis** blijkt dat een belangrijk deel van de diensten die het voorwerp uitmaken van het contract, niet zal kunnen worden uitgevoerd, dient de reisorganisator alle nodige maatregelen nemen om de reiziger gratis passende alternatieven aan te bieden.

In geval van verschil tussen de voorgenomen en daadwerkelijk verleende diensten, dient de reisorganisator dit verschil terug te betalen. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of in geval van geldige weigering door de reiziger, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, moet hij ook de reiziger schadeloos stellen.



De reisorganisator moet het contract uitvoeren, in functie van de redelijke verwachtingen van de reiziger

De reiziger dient ter plaatse elk vastgesteld gebrek aan de overeenkomst zo spoedig mogelijk, schriftelijk te melden

De reiziger dient steeds zijn klacht te bevestigen per aangetekend schrijven ten laatste een maand na het einde van de reis

De vorderingen die voortkomen uit de Wet op de reiscontracten, verjaren na verloop van één jaar (twee jaar in geval van overlijden, blessures of andere aanslagen aan de fysieke of morele integriteit).

De “tegenslagen”: aansprakelijkheid van de reisorganisator

De reisorganisator is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van het contract, in functie van de redelijke verwachtingen van de reiziger op basis van de contractuele verplichtingen (de “redelijke verwachting” is een objectief begrip, dat niet toelaat om reclameslogans zoals “de mooiste reis” al te letterlijk te nemen).

De organisator is dus aansprakelijk voor alle schade geleden door de reiziger als gevolg van het niet eerbiedigen van zijn contractuele verplichtingen, behoudens in geval van een fout die toe te schrijven is aan de reiziger of in geval van overmacht.

De organisator kan in geen geval zijn aansprakelijkheid beperken voor lichamelijke schade (sterfgevallen of kwetsuren).

Hij kan evenwel zijn aansprakelijkheid beperken voor materiële en morele schade tot twee maal de prijs van de reis, indien hij niet zelf de prestaties levert.

Om gedekt te zijn voor de schade (veel te late aankomst, appartement zonder de aangekondigde faciliteiten, zicht op afvalcontainers in plaats van op het beloofde prachtige zeezicht,...), dient de reiziger **ter plaatse elk vastgesteld gebrek aan de overeenkomst zo spoedig mogelijk, schriftelijk** - of op elke andere passende wijze (en, welteverstaan, dient hij een bewijs van zijn klacht te bewaren) - *te melden*. Denken dat het volstaat om

foto's te nemen ter plaats om zijn beklag te gaan doen, zou dus een grote fout uitmaken.

In geval van een klacht, is de organisator gehouden om vlug ter plaatse een oplossing te vinden voor het vastgestelde probleem.

Indien de behoeften van de reiziger nog steeds niet werden voldaan, dient hij *zijn klacht te bevestigen per aangetekend schrijven aan de organisator (of aan de bemiddelaar) ten laatste een maand na het einde van de reis*. Hij kan, te dien einde, het passende formulier gebruiken dat hem werd overhandigd samen met de reisdocumenten of dat ter plaatse beschikbaar is en hem moet worden overhandigd op zijn eerste verzoek.

Indien het probleem voldoende ernstig is en er geen minnelijke regeling tussenkomt (via de Geschillencommissie reizen, die een joint venture is van consumentenverenigingen en organisaties uit de reissector), rest er de ontevreden reiziger de mogelijkheid om de rechtbanken te vatten, daarbij rekening houdend met de verjaringstermijnen. De vorderingen die voortkomen uit de Wet op de reiscontracten, verjaren na verloop van **één jaar** (te rekenen van het einde van de dienst die aanleiding gaf tot het geschil). Deze termijn wordt niettemin verlengd tot **twee jaar** in geval van overlijden, blessures of andere aanslagen aan de fysieke of morele integriteit van de reiziger.

En tot slot wat rechtspraak

Onrechtmatige dossierkosten

Het systematisch aanrekenen aan de consument van een extra-dossierkost bij de reservering van een pakketreis, bovenop de in de reisbrochure medegedeelde prijs, is een inbreuk op de artikelen 93 en 94 WHPC alsook op artikel 3.1 en 3.2 van de Europese Richtlijn 90/314/EEG van 13 juni 1990.

Voorz. Kh. Brussel 28 juni 2006

Overmacht: ja

Het Hof van Beroep oordeelde dat RYANAIR niet moest in staan voor een schadevergoeding aan een geblokkeerde passagiers in Brussels South wegens annulatie van hun vlucht omwille van dichte mist. Er werd bewezen dat de vlucht werd geannuleerd omwille van uitzonderlijke omstandigheden en de klagers werd een vergoeding geweigerd die de terugbetaling van hun tickets overschreed. De luchtvaartmaatschappij had hen plaatsen aangeboden op een andere vlucht twee dagen later en had hun tickets terugbetaald, maar had hen geen enkele andere compensatie aangeboden, in het bijzonder hun kosten van maaltijd en hotel. Daar het koppel niet kon wachten, hebben zij het voorstel afgewezen en zijn zij op eigen middelen teruggekeerd door middel van een taxi, een trein en een huurwagen. Dit op eigen kosten dus.

Stockholm (Svea), 26/05/2010

Overmacht: neen

Het eenzijdig annuleren van de reis wegens een oorlogsdreiging (en de daaruit voortvloeiende vlieganslag) in het Midden-Oosten kan niet als bevrijdende overmacht worden beschouwd, omdat de reizigers niet bewijzen dat de oorlogsdreiging een onoverkomelijk beletsel vormde om op reis te vertrekken. Daarbij bestond er ter plaatse geen reële gevaarsituatie en had de overheid geen negatief reisadvies uitgebracht.

Antwerpen (2e bis k.) nr. 2004/AR/641, 21 februari 2007

Materiële fout

Wanneer de brochureprijzen ver onder de normaal gangbare prijzen voor dezelfde bestemming blijven en de reiziger hierop mondeling door de reisbemiddelaar wordt gewezen, kan en dient de reiziger te weten dat het kennelijk gaat om een materiële vergissing, waarvoor de reisorganisator op geldige wijze voorbehoud heeft gemaakt.

Brussel 3 maart 2000





MERITIUS
ADVOCATEN - AVOCATS

Overboeking

De reisorganisator begaat een contractuele fout wanneer hij de reiziger overboekt in een ander hotel dan afgesproken en dit hotel niet beantwoordt aan de verwachtingen die de reiziger mocht hebben op grond van de reisbrochure, te meer daar de reiziger in dit geval een bungalow had geboekt en in een hotel van een volledig ander type werd gehuisvest. De reisorganisator begaat eveneens een contractuele fout wanneer hij de reiziger vóór het vertrek niet op de hoogte brengt van het feit dat het door hem gekozen bungalowpark niet beschikbaar is op het door hem geboekte tijdstip. De door de reiziger geleden materiële en morele schade wordt in dit geval begroot op het bedrag van de reissom.

Antwerpen (4e k.) 21 maart 2005

Verplichting van het reisbureau

Het reiscontract komt slechts tot stand na bevestiging door de reisorganisator. Bij een boeking van een reis door tussenkomst van een reisbemiddelaar heeft deze de verplichting de reisbevestiging van de reisorganisator over te maken aan de reiziger, op straffe persoonlijk aansprakelijk te zijn voor alle gevolgen t.o.v. reisorganisator en reiziger

Rb. Brussel (22e k.) 15 februari 2008

Uitstap als optie

De reisorganisator is aansprakelijk voor de schade die wordt geleden door de reizigers tijdens een uitstap, wanneer de mogelijkheid om deze uitstap te maken vermeld wordt in de brochure en zijn plaatselijke vertegenwoordiger deze uitstap heeft georganiseerd. Het beding dat de aansprakelijkheid van de reisorganisator uitsluit voor de schade aan waardevolle voorwerpen is niet aan de reizigers tegenstelbaar, wanneer noch de bestelbon, noch de factuur verwijzen naar de bijzondere voorwaarden waarin dit beding voorkomt.

Vred. Brussel 7 oktober 1999

Annulatie-verzekering

Wanneer de klant bij de ondertekening van een bestelbon betreffende een reis aangeeft dat hij een annulatieverzekering wenst aan te gaan door op de bon eenvoudigweg de vermelding "ja" te onderlijnen, kan het uitsluitingsbeding vervat in de algemene voorwaarden van de verzekeraar, bij gebrek aan feitelijke en effectieve kennisname ervan, niet worden tegengeworpen aan eerstgenoemde. De touroperator die zijn cliënteel niet informeert over de uitsluitingbedingen die de tussenkomst van de annulatieverzekeraar mogelijk uitsluiten, begaat een fout wanneer de klant deze niet kent.

Vred. La Louvière 8 maart 2006

Onze kantoren

MERITIUS® ANTWERPEN

Jules Moretuslei 374-376 - 2610 Antwerpen
Tel. +32 (0)3 825 55 00 - Fax +32 (0)3 825 56 00
info.antwerpen@meritius.be

MERITIUS® BRUSSELS

Avenue Georges Henrilaan 431 - 1200 Bruxelles
Tel. +32 (0)2 735 91 56 - Fax +32 (0)2 734 35 00
info.brussels@meritius.be

MERITIUS® GENT

Martelaarslaan 402 - 9000 Gent
Tel. +32 (0)9 269 70 70 - Fax +32 (0)9 269 70 71
info.gent@meritius.be

MERITIUS® MONS

Rue Ste Gertrude 1 - 7070 Le Roeulx
Tel. +32 (0)64 66 50 12 - Fax +32 (0)64 67 60 93
info.mons@meritius.be

MERITIUS® NAMUR

Avenue Cardinal Mercier 46 - 5000 Namur
Tel. +32 (0)81 744 204 - Fax +32 (0)81 744 207
info.namur@meritius.be

Bezoek ook onze website: <http://www.meritius.be>



MERITIUS is a member of **CYRUS ROSS INTERNATIONAL EEIG**

With member offices in Austria, Belgium, Bulgaria, Denmark, Finland, France, Germany, Great Britain, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland

www.cyrusross.com