



CHECKLIST

# PAKKETREIZEN

Editie oktober 2018

**Disclaimer:**

Horeca Vlaanderen streeft er steeds naar zorgvuldige en correcte informatie te verschaffen. Gelet op deze inspanningsverbintenis, wijzen we elke aansprakelijkheid af voor fouten of onnauwkeurigheden in de inhoud van dit document en voor schade van welke vorm dan ook die voortvloeit uit het gebruik van de aangeboden informatie.

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>1. Waarover gaat het?</b>	<b>6</b>
Wat is een reisdienst?	6
Wat is een pakketreis?	6
Wat is geen pakketreis?	7
Hoe bepaalt men bij combinatie met "andere toeristische dienst" wat een essentieel kenmerk van de combinatie vormt?	7
Wat is een gekoppeld reisarrangement?	8
Wat is geen gekoppeld reisarrangement?	8
<b>2. Waarop is de wet van toepassing?</b>	<b>9</b>
Wat is een professioneel?	9
Wat is een organisator?	9
Wat is een doorverkoper?	9
Waarop is de wet niet van toepassing?	10
<b>3. Welke regels gelden er voor pakketreizen?</b>	<b>11</b>
Informatieplicht	11
Recht van overdracht van de reiziger	14
Prijsverhoging	14
Andere wijzigingen dan de prijs	15
Opzegging door de reiziger	16
Opzegging door de organisator	17
Terugbetaling	17
Aansprakelijkheid	17
Non-conformiteit	17
Verplichting tot bijstand	18
Aansprakelijkheid voor boekingsfouten	19
Prijsvermindering/schadevergoeding	19
Verhaalrecht	20
Bescherming bij insolventie	20
<b>4. Welke regels gelden er voor gekoppelde reisarrangementen?</b>	<b>21</b>
Bescherming bij insolventie	21
Informatieverplichting	21
Aansprakelijkheid voor boekingsfouten	21
<b>5. Welke regels gelden er voor reisdiensten afzonderlijk verkocht door een organisator of een doorverkoper die handelt als tussenpersoon?</b>	<b>22</b>
Informatieverplichting	22
Bescherming tegen insolventie	22
<b>6. Dwingend karakter van de wet</b>	<b>23</b>
<b>7. Vorderingen</b>	<b>23</b>
<b>8. Strafrechtelijke sancties</b>	<b>23</b>
<b>9. Controles</b>	<b>23</b>
<b>10. Inwerkingtreding</b>	<b>23</b>



## Inleiding

Op 1 juli 2018 trad de nieuwe Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten in werking.

Om de wet te verduidelijken, stelt Horeca Vlaanderen een checklist ter beschikking. Het doel van deze checklist is om te verduidelijken hoe de wetgeving het best kan worden nageleefd. In deze checklist worden de belangrijkste definities toegelicht en worden de principes van de wet uitgelegd.

U kan deze checklist downloaden via de website [www.horecavlaanderen.be](http://www.horecavlaanderen.be). Wij houden u op de hoogte van eventuele aanpassingen in de wetgeving rond pakketreizen (en veel meer) via onze nieuwsbrief, de Horeca FLASH.

Indien u na het lezen van deze brochure nog vragen heeft, neem dan contact op met onze juridische dienst: [juridische.dienst@horeca.be](mailto:juridische.dienst@horeca.be) of via het nummer 02 213 40 10.

# 1. Waarover gaat het?

- Reisdienst
- Pakketreis
- Gekoppeld reisarrangement

## Wat is een reisdienst?

- Passagiersvervoer:** bijvoorbeeld per vliegtuig, per trein, per bus, met de boot...
- Accommodatie** die niet intrinsiek deel uitmaakt van passagiersvervoer en die niet voor bewoning is bestemd: bijvoorbeeld hotel, B&B...
- Verhuur** van auto's, andere motorvoertuigen, of motorrijwielen waarvoor een rijbewijs van categorie A is vereist: bijvoorbeeld vespa's. Boot- en fietsverhuur vallen niet onder 'reisdienst'.
- Elke andere toeristische dienst** die niet intrinsiek deel uitmaakt van een reisdienst in de zin van de bepalingen onder a), b) of c): bijvoorbeeld toegangskaarten voor concerten, sportevenementen, excursies of evenementenparken, rondleidingen, skipassen, bootverhuur, fietsverhuur en verhuur van sportuitrusting zoals skimateriaal, of wellnessbehandelingen, enz.

Vallen niet onder 'reisdienst': vervoerdiensten over korte afstanden zoals vervoer tussen een hotel en een luchthaven of treinstation, verstrekking van maaltijden, dranken en schoonmaakdiensten als onderdeel van accommodatie, of toegang tot voorzieningen ter plaatse, zoals het zwembad, de sauna, de wellnessruimte of de gymzaal van een hotel.

## Wat is een pakketreis?

We spreken over een pakketreis als er de combinatie is van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, ingeval:

- deze diensten worden gecombineerd door **één professioneel**, inbegrepen op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één overeenkomst waarin al deze diensten zijn inbegrepen, wordt gesloten, of
- deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten **met verschillende reisdienstverleners**, worden:
  - gekocht bij één verkooppunt** en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen, of
  - aangeboden, verkocht of gefactureerd voor een **gezamenlijke prijs of een totaalprijs**, of
  - aangeprezen of verkocht **onder de term "pakketreis"** of een gelijkaardige benaming, of
  - gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de professioneel de reiziger laat **kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten**, of
  - gekocht van verschillende professionelen via onderling verbonden onlineboekingsprocedures, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger worden overgedragen van de professioneel met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten naar een andere professioneel of andere professionelen en er met de laatstgenoemde professioneel of professionelen

uiterlijk vierentwintig uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst wordt gesloten.

#### Voorbeelden

- Accommodatie + treinticket
- Accommodatie + verhuur vespa (= verhuur andere motorvoertuigen)
- Accommodatie + sterrenzaak
- Cadeaubon gastronomisch weekend

### **Wat is geen pakketreis?**

Een combinatie van reisdiensten waarbij niet meer dan één soort reisdienst als hierboven vermeld onder a), b) of c), wordt gecombineerd met één of meer toeristische diensten als hierboven vermeld onder d), is geen pakketreis indien de laatstgenoemde diensten:

- geen aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormen (d.w.z. minder dan 25%), of niet als een essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen of anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen, of
- pas worden gekozen en aangekocht nadat de uitvoering van een reisdienst als bedoeld onder a), b) of c), al is begonnen.

#### Voorbeeld

Accommodatie + wellness op een andere locatie is geen pakketreis ALS de wellness NIET samen met de accommodatie wordt geboekt of GEEN aanzienlijk deel van de waarde vertegenwoordigt of NIET als essentieel wordt aangeprezen of NIET essentieel is.

### **Hoe bepaalt men bij combinatie met “andere toeristische dienst” wat een essentieel kenmerk van de combinatie vormt?**

In de toelichting is sprake van een essentieel kenmerk in hoofde van de reiziger. Moet de klant zelf de essentiële kenmerken aandragen?

Hoe kan een organisator weten dat het om een essentieel kenmerk gaat?

Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen “andere toeristische diensten” die als essentieel worden aangeprezen en “andere toeristische diensten” die een essentieel kenmerk zijn.

In het eerste geval is het de professioneel die de “andere toeristische dienst” aanprijst als essentieel. Dat is bijvoorbeeld het geval als die professioneel een voetbalreis organiseert en daarbij een hotel (reisdienst = accommodatie) combineert met een voetbalmatch (reisdienst = andere toeristische dienst). In dat geval is het duidelijk dat die voetbalmatch essentieel is. De reiziger hoeft er niet de aandacht op te vestigen dat hij speciaal voor die voetbalmatch reist.

In het tweede geval gaat het om een “andere toeristische dienst” die essentieel is in hoofde van de reiziger. Dat moet dan steeds geval per geval worden bekeken. Een reiziger wenst







## Waarop is de wet niet van toepassing?

1. Pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen die een periode van minder dan vierentwintig uur beslaan, tenzij zij een overnachting omvatten; bijvoorbeeld de busreis naar een voetbalwedstrijd;
2. Pakketreizen die worden aangeboden en gekoppelde reisarrangementen die worden gefaciliteerd, incidenteel en zonder winstoogmerk en uitsluitend aan een beperkte groep reizigers; bijvoorbeeld een school gaat met de laatstejaars naar Parijs;
3. Pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en afzonderlijk verkochte reisdiensten die worden gekocht op basis van een algemene overeenkomst voor het regelen van zakenreizen tussen een professioneel en een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

## 3. Welke regels gelden er voor pakketreizen?

### Informatieplicht

#### A. Precontractuele informatie

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 1, A of B](#), de standaardinformatie, én, 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, 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;
  - 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) uitsluitel 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 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.
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.



#### Tip: algemene voorwaarden!

Wat punt 7 hierboven betreft, kan het dus van belang zijn om in uw algemene voorwaarden een opzegvergoeding te bepalen. Om deze opzegvergoeding vervolgens te kunnen toepassen zal u dan uiteraard wel moeten kunnen aantonen dat de klant uw algemene voorwaarden kende en aanvaard heeft. Dat kan u bijvoorbeeld doen door de klant op uw boekingsformulier op uw website te laten aanvinken dat hij uw algemene voorwaarden gelezen heeft en aanvaardt. Als u niet kan bewijzen dat de klant uw algemene voorwaarden aanvaard heeft, dan kan u ze in principe niet toepassen. In dat geval zal dus de eerder vermelde "passende" opzegvergoeding van toepassing zijn. Deze passende opzegvergoeding is volgens de wet: de prijs van de pakketreis min de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

Met betrekking tot pakketreizen hierboven vermeld onder 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, deze precontractuele informatie 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 1 C](#).

## B. Pakketreisovereenkomst

De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, de precontractuele informatie inclusief, én 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;
  - b) verplicht is bijstand te bieden wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert.
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 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 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 geschillenbeslechtsmechanismen.
8. Informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst aan een andere reiziger over te dragen.

Met betrekking tot pakketreizen hierboven vermeld onder 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.



Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

1. De prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of;
2. De hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of;
3. De wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Een prijsverhoging is in elk geval alleen mogelijk indien de organisator de reiziger daarvan uiterlijk 20 dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager (vb. via mail. Het achterlaten van een bericht op de telefoon volstaat niet.) en op een duidelijke en begrijpelijke manier in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

Als de pakketreisovereenkomst voorziet in de mogelijkheid van prijsverhogingen, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering die overeenstemt met elke daling van de hierboven vermelde kosten (punt 1 tot 3) die zich na de sluiting van de overeenkomst en vóór het begin van de pakketreis voordoet.

In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de werkelijk gemaakte administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt, moet u die administratieve kosten kunnen bewijzen.

Als de prijsverhoging meer dan 8% van de totaalprijs van de pakketreis bedraagt, dan kan de reiziger binnen een door de organisator bepaalde redelijke termijn:

1. de voorgestelde wijziging aanvaarden, of;
2. de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding.

Als de reiziger de pakketreisovereenkomst opzegt, kan de reiziger voor een vervangende pakketreis kiezen indien die door de organisator wordt voorgesteld. Indien mogelijk moet deze van gelijkwaardige of hogere kwaliteit zijn.

Als de reiziger de voorgestelde prijswijziging (> 8%) binnen de door de organisator bepaalde redelijke termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, dan wordt de pakketreisovereenkomst automatisch beëindigd.

## Andere wijzigingen dan de prijs

Andere bepalingen van de pakketreisovereenkomst kunnen niet eenzijdig veranderd worden, tenzij:

1. De organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en



**Tip:** ook hier kunnen uw algemene voorwaarden weer van belang zijn – zie ook eerder

2. Het om een onbeduidende verandering gaat, en
3. De organisator de reiziger daarvan op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager (vb. via mail. Het achterlaten van een bericht op de telefoon volstaat niet.) in kennis stelt.

Als deze andere wijzigingen betrekking hebben op de voornaamste kenmerken van de reisdiensten of de bijzondere wensen van de reiziger waarmee u was akkoord gegaan, gelden dezelfde regels als hierboven beschreven ingeval de prijs van de pakketreis met meer dan 8% zou worden verhoogd.

Als de hierboven bedoelde wijzigingen van de pakketreisovereenkomst tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

## Opzegging door de reiziger

De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis.

In dit geval kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding aan de organisator.

U kan in uw pakketreisovereenkomst redelijke gestandaardiseerde opzegvergoedingen bepalen op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.



**Tip:** ook hier kunnen uw algemene voorwaarden weer van belang zijn – zie ook eerder

Als dit niet het geval is, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis minus de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

Als de reiziger dit vraagt, moet de organisator een verantwoording geven van het bedrag van de opzeggingsvergoedingen.

### *Wat ingeval van overmacht?*

Als er 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, heeft de reiziger het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In dit geval heeft de reiziger ook recht op volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

### Opzegging door de organisator

De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1. Indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen een bepaalde termijn;
2. Indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er zonder onnodige vertraging en vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

In dit geval moet de organisator aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft betaald, volledig terugbetalen, zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

### Terugbetaling

Alle hierboven vermelde terugbetalingen moeten zonder onnodige vertraging aan de reiziger gedaan worden en in elk geval uiterlijk binnen 14 dagen na de opzegging van de pakketreisovereenkomst.

### Aansprakelijkheid

De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van alle reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte (28 EU-lidstaten + IJsland, Liechtenstein en Noorwegen) is gevestigd, geldt in principe voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd deze verplichting voor organisatoren.

### Non-conformiteit

De reiziger moet de organisator zonder onnodige vertraging in kennis stellen van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft geconstateerd.

De organisator is verplicht de gemelde non-conformiteiten te verhelpen, tenzij dat:

1. onmogelijk is, of
2. onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

Als de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger in principe recht op prijsvermindering en/of schadevergoeding en heeft de reiziger het recht om de non-conformiteit zelf te verhelpen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken.

Als een aanzienlijk deel van de reisdiensten, waaronder begrepen de terugkeer van de reiziger naar de plaats van vertrek, niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, moet de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, met het oog op de voortzetting van de pakketreis andere geschikte arrangementen aanbieden van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan deze die in de overeenkomst zijn bepaald.

Als de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreisovereenkomst is bepaald, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering. De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.

Als de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding vragen.

Als er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/of schadevergoeding.

Als de pakketreis passagiersvervoer omvat, moet de organisator in bepaalde gevallen ook in repatriëring van de reiziger voorzien met gelijkwaardig vervoer, zonder onnodige vertraging en zonder bijkomende kosten voor de reiziger.

Als er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, draagt de organisator de kosten van de nodige accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger. Deze beperking tot maximum drie overnachtingen geldt niet voor bepaalde categorieën van personen, vb. personen met beperkte mobiliteit, zwangere vrouwen, enz.

## Verplichting tot bijstand

De organisator biedt zonder onnodige vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, meer bepaald door:

1. nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
2. de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

Als de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een redelijke vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door de organisator.

### Aansprakelijkheid voor boekingsfouten

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.

De professioneel is niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan de reiziger te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

### Prijsvermindering/schadevergoeding

Het is de organisator die moet instaan voor de hierboven vermelde prijsverminderingen en/of schadevergoedingen.

Als de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, geldt in principe voor de doorverkoper deze verplichting voor organisatoren.

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.

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.

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.

In de pakketreisovereenkomst kan 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.



**Tip:** ook hier kunnen uw algemene voorwaarden weer van belang zijn – zie ook eerder

## Verhaalrecht

Wanneer een organisator of een doorverkoper een schadevergoeding betaalt, een prijsvermindering toekent of aan andere uit deze pakketreizenwet voortvloeiende en voor hem geldende verplichtingen voldoet, heeft hij het recht om verhaal te halen op derden die hebben bijgedragen aan de gebeurtenis die heeft geleid tot de schadevergoeding, prijsvermindering of andere verplichtingen.

## Bescherming bij insolventie

De in België gevestigde organisatoren en doorverkopers moeten zekerheid stellen voor de terugbetaling van alle reeds door of namens reizigers betaalde bedragen voor zover de desbetreffende diensten als gevolg van hun insolventie niet worden verricht.

Als passagiersvervoer in de pakketreisovereenkomst is inbegrepen, moeten de organisatoren en de doorverkopers ook zekerheid stellen voor de repatriëring van de reizigers. Er kan worden aangeboden de pakketreis voort te zetten.

Voor zo'n insolventieverzekering kan u terecht bij het Garantiefonds Reizen, u vindt hun contactgegevens terug op hun website: [www.gfg.be](http://www.gfg.be). U kan dus bij hen een offerte opvragen. Daarnaast kan u uiteraard ook steeds navraag doen bij uw verzekeraar en/of offertes opvragen bij verzekeraars van uw keuze.

### Voorbeeld:

Stel dat een hotel een pakketreis aanbiedt zonder passagiersvervoer (vb. overnachting + massages in het wellnesscenter van het hotel). Het hotel vraagt geen voorafgaandelijke betaling aan de consument. Is een hotel dat geen voorschot vraagt voor een pakket/arrangement (en dus geen betaling op voorhand van de reiziger ontvangt) waarin geen passagiersvervoer vervat zit, verplicht om een insolventieverzekering af te sluiten?

Normaal verzekeren de organisator en de doorverkoper zich enkel om de terugbetaling te garanderen van de door de reiziger verrichte betalingen als de betrokken diensten niet worden uitgevoerd als gevolg van hun insolventie.

Het is duidelijk dat die professionelen zich moeten verzekeren tegen hun insolventie als er een betaling is of als een krediet- of debetkaart wordt gegeven als zekerheid (omdat het de bedoeling is dat die zal worden gedebiteerd). Bovendien moet ook rekening worden gehouden met het feit dat als de betaling gebeurt bij aankomst in het hotel, er een potentieel risico is tijdens het verblijf, bijvoorbeeld als tijdens het verblijf een van die professionelen (organisator of doorverkoper) failliet gaat, terwijl er nog arrangementen zijn die nog moeten worden uitgevoerd en niet meer kunnen worden uitgevoerd, hypothetisch gesproken, als gevolg van het faillissement van de organisator of de doorverkoper. Tot slot moet worden opgemerkt dat in de praktijk de professionelen zich globaal moeten verzekeren, en niet per arrangement.

Het geval van de organisator of doorverkoper die nooit betalingen ontvangt, komt niet frequent voor, en hoe dan ook moet aan alle overige verplichtingen worden voldaan.

## 4. Welke regels gelden er voor gekoppelde reisarrangementen?

### Bescherming bij insolventie

Professionelen die gekoppelde reisarrangementen faciliteren, moeten 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. Indien deze professionelen de partij zijn die voor het passagiersvervoer verantwoordelijk is, dekt de zekerheid ook de repatriëring van de reiziger.

Voor zo'n insolventieverzekering kan u terecht bij het Garantiefonds Reizen, u vindt hun contactgegevens terug op hun website: [www.gfg.be](http://www.gfg.be). U kan dus bij hen een offerte opvragen. Daarnaast kan u uiteraard ook steeds navraag doen bij uw verzekeraar en/of offertes opvragen bij verzekeraars van uw keuze.

### Informatieverplichting

Alvorens de reiziger wordt gebonden door een overeenkomst die leidt tot de totstandkoming van een gekoppeld reisarrangement, moet de professioneel die een gekoppeld reisarrangement faciliteert, ook indien hij niet in een lidstaat is gevestigd maar dergelijke activiteiten op enigerlei wijze op België richt, op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze de reiziger op het volgende wijzen:

1. De reiziger kan geen aanspraak maken op de rechten die uitsluitend gelden voor pakketreizen uit hoofde van deze pakketreizenwet, en elke dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten, en
2. De reiziger kan aanspraak maken op bescherming bij insolventie.

Om aan deze verplichting te voldoen, verstrekt de professioneel die gekoppelde reisarrangementen faciliteert die informatie aan de reiziger door middel van het desbetreffende standaardformulier opgenomen in [bijlage 2](#).

### Aansprakelijkheid voor boekingsfouten

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 reisdiensten die deel uitmaken van een gekoppeld reisarrangement te regelen, is hij aansprakelijk voor fouten die tijdens het boekingsproces worden gemaakt.

Een professioneel is niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan de reiziger te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

## 5. Welke regels gelden er voor reisdiensten afzonderlijk verkocht door een organisator of een doorverkoper die handelt als tussenpersoon?

### Informatieverplichting

De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een van de reisdiensten verkoopt, moet aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een reisdienstovereenkomst, op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier informatie geven over:

1. de bescherming waarop hij aanspraak kan maken in geval van insolventie;
2. de naam van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, en haar contactgegevens, met inbegrip van het geografische adres, en, indien van toepassing, de bevoegde autoriteit die daarvoor door de betrokken lidstaat is aangewezen en haar contactgegevens.

### Bescherming tegen insolventie

De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijke reisdiensten verkoopt, stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval dat de desbetreffende reisdienst ten gevolge van zijn insolventie niet wordt verleend.

Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger zonder onnodige vertraging verricht.

Voor zo'n insolventieverzekering kan u terecht bij het Garantiefonds Reizen, u vindt hun contactgegevens terug op hun website: [www.gfg.be](http://www.gfg.be). U kan dus bij hen een offerte opvragen. Daarnaast kan u uiteraard ook steeds navraag doen bij uw verzekeraar en/of offertes opvragen bij verzekeraars van uw keuze.

## 6. Dwingend karakter van de wet

De wet heeft een dwingend karakter. Dat betekent dat reizigers er geen afstand van kunnen doen en professionelen de wet niet kunnen ontwijken.

## 7. Vorderingen

De verjaringstermijn voor het indienen van vorderingen op grond van deze wet is twee jaar. Deze verjaringstermijn begint te lopen vanaf de datum die in de overeenkomst is bepaald voor het einde van de pakketreis of het gekoppeld reisarrangement.

## 8. Strafrechtelijke sancties

Op overtredingen van deze wetgeving staan strafrechtelijke sancties in de vorm van geldboeten die kunnen variëren van enkele tientallen euro's tot enkele duizenden euro's.

## 9. Controles

De FOD Economie (economische inspectie) is bevoegd om de naleving van deze wetgeving te controleren. Zij mogen zich steeds laten bijstaan door politie.

Zij kunnen een PV opmaken, een waarschuwing geven en/of een minnelijke schikking voorstellen. Als u op zo'n minnelijke schikking ingaat, dan zorgt dit ervoor dat de strafvordering (voormelde geldboeten) komt te vervallen.

## 10. Inwerkingtreding

Deze wetgeving is in werking sinds 1 juli 2018.

## BIJLAGE 1

### Deel A. - Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten indien het gebruik van hyperlinks mogelijk is

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Onderneming XY/Ondernemingen XY is/zijn ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Onderneming XY/Ondernemingen XY beschikt/beschikken ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt/worden.

Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302 [te verstrekken in de vorm van een hyperlink].

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken :

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld



wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor de pakketreis.

- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.
  - Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.
  - In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.
  - De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
  - Indien de insolventie van de organisator de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de pakketreis inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij -YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).
- Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten [HYPERLINK].

## **Deel B. - Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten in andere dan de in deel A bedoelde situaties**

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Onderneming XY/Ondernemingen XY is/zijn ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Onderneming XY/Ondernemingen XY beschikt/beschikken ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt/worden.

## Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de organisator of de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van

toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

[Website waar Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten te vinden is.]

### **Deel C. - Standaardinformatieformulier bij overdracht van gegevens door de organisator aan een andere professioneel overeenkomstig artikel 2, 2°, lid 1, b. 5)**

Indien u uiterlijk 24 uur na ontvangst van de bevestiging van de boeking door onderneming XY, een overeenkomst sluit met onderneming AB, vormt de door XY en AB verleende reisdienst een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

In dat geval kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Onderneming XY is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Onderneming XY/Ondernemingen XY beschikt/beschikken ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt/worden.

Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302 [te verstrekken in de vorm van een hyperlink].

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken :

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de reisdiensten ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van

de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor de pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de organisator of de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten [HYPERLINK].

## BIJLAGE 2

### **Deel A. - Standaardinformatieformulier voor gekoppelde reisarrangementen in de zin van artikel 2, 5°, a), welke online worden gefaciliteerd door een vervoerder die retourtickets verkoopt**

Indien u, na één reisdienst te hebben gekozen en betaald, aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt via onze onderneming/XY, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van die aanvullende reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Indien u evenwel tijdens hetzelfde bezoek aan de boekingswebsite van onze onderneming/XY aanvullende reisdiensten boekt, worden deze reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt XY over de volgens het EU-recht verplichte bescherming om de door u aan XY betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van XY niet zijn verleend, terug te storten en, indien nodig, u te repatriëren. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener.

Meer informatie over bescherming bij insolventie [te verstrekken in de vorm van een hyperlink].

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken :

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer reisdiensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Let op : Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd.

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten [HYPERLINK].

### **Deel B. - Standaardinformatieformulier voor gekoppelde reisarrangementen in de zin van artikel 2, 5°, a), welke online worden gefaciliteerd door een andere professioneel dan een vervoerder die retourtickets verkoopt**

Indien u, na één reisdienst te hebben gekozen en betaald, aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt via onze onderneming/XY, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet

door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de afzonderlijke reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Indien u evenwel tijdens hetzelfde bezoek aan de boekingswebsite van onze onderneming/XY aanvullende reisdiensten boekt, worden die reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement.

In dat geval beschikt XY over de volgens het EU-recht verplichte bescherming om de door u aan XY betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van XY niet zijn verleend, terug te storten. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener.

Meer informatie over bescherming bij insolventie [te verstrekken in de vorm van een hyperlink].

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken :

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij].

Wanneer reisdiensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Let op : Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd.

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten [HYPERLINK].

### **Deel C. - Standaardinformatieformulier voor gekoppelde reisarrangementen in de zin van artikel 2, 5°, a), wanneer de overeenkomsten in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de professioneel (die geen vervoerder is die retourtickets verkoopt) en de reiziger worden gesloten**

Indien u, na één reisdienst te hebben gekozen en betaald, aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt via onze onderneming/XY, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de afzonderlijke reisdiensten.

In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener. Indien u evenwel tijdens hetzelfde bezoek aan of contact met onze onderneming/XY aanvullende reisdiensten boekt, worden die reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt XY over de volgens het Unierecht verplichte bescherming om de door u aan XY betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van XY niet zijn verleend,

terug te storten. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener.

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer reisdiensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Let op : Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd.

[Website waar Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten kan worden gevonden.].

### **Deel D. - Standaardinformatieformulier indien de professioneel die een online aangeboden gekoppeld reisarrangement in de zin van artikel 2, 5°, b), faciliteert, een vervoerder is die retourtickets verkoopt**

Indien u via deze link/links aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van die aanvullende reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Indien u echter uiterlijk 24 uur na ontvangst van de bevestiging van de boeking van onze onderneming/XY via deze link/links aanvullende reisdiensten boekt, worden die reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt XY over de volgens het EU-recht verplichte bescherming om de door u aan XY betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van XY niet zijn verleend, terug te storten en, indien nodig, u te repatriëren. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener.

Meer informatie over bescherming bij insolventie [te verstrekken in de vorm van een hyperlink].

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken :

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Let op : Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd.

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 [betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten [HYPERLINK].

**Deel E. - Standaardinformatieformulier indien de professionele die een online aangeboden gekoppeld reisarrangement in de zin van artikel 2, 5°, b), faciliteert, een andere professioneel is dan een vervoerder die retourtickets verkoopt**

Indien u via deze link/links aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van die aanvullende reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Indien u echter uiterlijk 24 uur na ontvangst van de bevestiging van de boeking van onze onderneming/XY via deze link/links aanvullende reisdiensten boekt, worden die reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt XY over de volgens het EU-recht verplichte bescherming om de door u aan XY betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van XY niet zijn verleend, terug te storten. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener.

Meer informatie over bescherming bij insolventie [te verstrekken in de vorm van een hyperlink].

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken :

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Let op : Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd.

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten







Horeca Vlaanderen is de sectororganisatie van en voor de horeca. De drie pijlers zijn belangenverdediging, ondersteunen en netwerken. Dankzij de wijdvertakte verankering is Horeca Vlaanderen actief op Europees, nationaal en lokaal niveau.

### **Belangenverdediging**

Horeca Vlaanderen verdedigt de belangen van de ganse sector en strijdt voor een beter ondernemingsklimaat. Bij het bepalen van de algemene strategie en standpunten is er constante input van de lokale afdelingen en diverse sectorcommissies.

### **Ondersteunen**

Horeca Vlaanderen verspreidt haar informatie via diverse kanalen (Horeca Krant, Horeca Echo, Horeca Flash, website, partners,...). De leden kunnen bovendien rekenen op juridisch eerstelijnsadvies en tal van ledenvoordelen.

### **Netwerken**

Via netwerkevents, infosessies, opleidingen en workshops brengt Horeca Vlaanderen ondernemers samen om hen de kans te bieden zich verder te professionaliseren.

# **HORECA VLAANDEREN**

HORECA VLAANDEREN VZW  
ANSPACHLAAN 111/4  
1000 BRUSSEL

T. 02/213.40.10  
F. 02/ 213 40 11

E. [info@horeca.be](mailto:info@horeca.be)

[www.horecavlaanderen.be](http://www.horecavlaanderen.be)  
[www.horeca-academie.be](http://www.horeca-academie.be)