

Bijzondere Voorwaarden Roedel Expeditie

Deze bijzondere voorwaarden vullen de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, van toepassing op de daarin omschreven boekingen, aan. Zij zijn van toepassing voor alle te koopaanbiedingen en verkopen, en elke reisverbintenis van **Roedel Managers BV** (1013.326.039), optredend in gelijk welke hoedanigheid, zowel in eigen naam als in naam en/of voor rekening van een uitvoerder van welke reisverbintenis ook, en in voorkomend geval als mandataris van de reiziger, voor elke handeling of rechtshandeling als professioneel, zoals bedoeld in artikel 2 7 ° van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 (verder afgekort als: “Wet Pakketreizen”).

Artikel 0: Bepalingen eigen aan de Roedel Expeditie

Aard van de reis en risicoaanvaarding

De door Roedel Managers BV georganiseerde leiderschapsexpedities maken deel uit van een pakketreis, maar hebben geen recreatief of toeristisch karakter. De pakketreis wordt ook de ‘Roedel Expeditie’ genoemd. Het betreft intensieve ontwikkeltrajecten die zich richten tot deelnemers met een ondernemende of leidinggevende achtergrond en die gericht zijn op zelfreflectie, leiderschapsontwikkeling en groepsdynamiek.

Roedel Expedities vinden plaats in fysiek en mentaal veeleisende, vaak afgelegen omgevingen, zoals onder meer poolgebieden, woestijnen of hooggebergte. De reiziger verklaart zich volledig bewust te zijn van de aard, het karakter en de zwaarte van de expeditie en aanvaardt uitdrukkelijk de risico's die inherent zijn aan deelname aan activiteiten in dergelijke omstandigheden. Onverminderd de professionele voorbereiding, begeleiding en veiligheidsmaatregelen die door Roedel Managers BV worden voorzien, neemt de reiziger deel aan de expeditie op eigen verantwoordelijkheid en risico, binnen de grenzen van de dwingende toepasselijke wetgeving inzake pakketreisovereenkomsten.

Medische geschiktheid

Voor deelname aan de Roedel Expeditie dient de reiziger medisch geschikt te zijn. Elke reiziger is verplicht voorafgaand aan de reis een medische controle te ondergaan. Roedel Managers BV kan, indien zij dit noodzakelijk acht, een recent medisch attest verlangen waaruit de fysieke en mentale geschiktheid voor deelname blijkt.

Roedel Managers BV behoudt zich het recht voor om deelname te weigeren of te beëindigen indien blijkt dat de fysieke of mentale toestand van de reiziger deelname aan de Roedel Expeditie onverantwoord maakt, zonder dat dit recht geeft op enige schadevergoeding, behoudens andersluidende dwingende wettelijke bepalingen.

Roedel Expedities georganiseerd door Roedel Managers BV zijn geen recreatieve reizen, maar intensieve trajecten voor expeditieleden met een ondernemende of leidinggevende achtergrond.

Ze vinden plaats in fysiek en mentaal veeleisende omgevingen (bv. poolgebied, woestijn, hooggebergte), met als doel zelfreflectie, leiderschapsversterking en groepsdynamiek.

De reiziger verklaart zich bewust te zijn van de aard van de Roedel Expeditie en aanvaardt de risico's die inherent zijn aan deelname in afgelegen of extreme gebieden. Ondanks professionele voorbereiding en veiligheidsmaatregelen gebeurt deelname volledig op eigen risico.

Overdraagbaarheid

In aanvulling op artikel 7 van de algemene voorwaarden ('Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst') kan de Roedel Expeditie slechts worden overdragen ten laatste 5 weken voor de afreisdatum en enkel aan een persoon die voldoet aan alle deelnamevoorwaarden, met name:

- Professioneel actief zijn als ondernemer, directeur, (top)manager of teamleider;
- Positief geëvalueerd intakegesprek met Stefan Goris;
- Medisch geschikt zijn (zie hierboven)

Vroegtijdige Stopzetting

De reiziger kan de tijdens de leiderschapsexpeditie vroegtijdig verlaten na overleg met de expeditiebegeleiding. Deze stopzetting kan enkel plaatsvinden op de daartoe voorziene 'exit locaties'. Eventuele bijkomende die hieraan verbonden zijn, zijn volledig voor rekening van de reiziger. Er is geen terugbetaling van reissom. De reiziger werkt mee aan een veilige overdracht.

Vertrouwelijkheid

Persoonlijke inzichten, persoonlijke informatie en verhalen die gedeeld worden door medereizigers of begeleiders voor, tijdens of na de expeditie worden strikt vertrouwelijk behandeld. De reiziger verbindt zich ertoe om deze informatie niet te verspreiden noch op enigerlei andere wijze te delen met derden zonder uitdrukkelijke toestemming van de medereizigers.

Intellectuele Eigendom

Alle gebruikte werkmodellen, reflectieoefeningen, begeleidingsvormen en inzichten zijn en blijven eigendom van Roedel Managers BV. De reiziger mag dit materiaal uitsluitend voor persoonlijk gebruik aanwenden. Alle concepten, activiteiten, methodieken, programma's, ontwerpen, teksten, materialen en andere creaties die door Roedel Managers worden ontwikkeld, voorgesteld of uitgevoerd blijven uitsluitend eigendom van Roedel Managers.

De reiziger erkent dat deze activiteiten en materialen beschermd kunnen zijn door het auteursrecht, het recht op bedrijfsgeheimen of andere intellectuele eigendomsrechten.

Het is verboden om dit materiaal, noch in zijn geheel, noch gedeeltelijk, te gebruiken, te commercialiseren, te kopiëren, te verspreiden of door derden te laten uitvoeren, op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke voorafgaandelijke toestemming van Roedel Managers BV.

Niet-concurrentie/niet-afwerping

Het is de reiziger niet toegestaan om binnen een periode van 24 maanden na afloop van de expeditie (zelfstandige) samenwerkingen aan te gaan met gidsen, coaches of logistieke partners waarmee via Roedel Managers BV kennis werd gemaakt, zowel in België als in het buitenland, tenzij hiervoor schriftelijke toestemming werd verleend door Roedel Managers BV. Dit omvat, maar is niet beperkt tot:

- (Individuele) boekingen bij gidsen of lokale partners;
- Privébegeleiding, expedities, of coachingtrajecten met betrokken derden.

Deze bepaling dient ter bescherming van de exclusiviteit, vertrouwensrelaties en zakelijke belangen van Roedel Managers BV.

Artikel 1: Overeenkomst en contractsluiting

1.1 De reiziger bevestigt kennis te hebben genomen van de precontractuele informatie voor een pakketreis, bepaald in artikel 5 van de Wet Pakketreizen, voor gekoppelde reisarrangementen, artikel 66 van dezelfde Wet, en voor afzonderlijke reisdiensten artikel 71 van dezelfde Wet. Eveneens de informatie wie aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de reisverbintenissen, en wie instaat voor de wettelijk opgelegde zekerheidstelling bij insolventie en de instantie die deze verleend.

1.2 Elke verbintenis en reisovereenkomst, in welke hoedanigheid ook, komt tot stand bij de bevestiging ervan door Roedel Managers BV.

De reiziger bevestigt alle informatie te hebben ontvangen conform artikelen 10 en 11 van de Wet Pakketreizen, en gebonden te zijn door de algemene en bijzondere voorwaarden van de organisator, en indien toepasselijk doorverkoper of dienstverlener.

1.3 De reiziger kan mandaat verlenen aan Roedel Managers BV om in zijn naam en voor zijn rekening contracten af te sluiten, betalingen te verrichten en of te ontvangen, en elke rechtshandeling te verrichten verband houdend met de sluiting of uitvoering van een reisovereenkomst en de gevolgen ervan, en daarvoor keuze van woonplaats te doen op het adres van Roedel Managers BV, tegen een gepaste overeen te komen kostenvergoeding.

Elk mandaat of volmacht en de aanvaarding ervan moet blijken uit de reisovereenkomst zelf, of een rechtsgeldig opgesteld document tussen de reiziger en Roedel Managers BV.

Artikel 2: Prijzen

2.1 Elke reiziger is schuldenaar voor de betaling van de door of voor hem geboekte reisverbintenis.

2.2 Uitsluitend de prijzen, in geval van wijziging oorspronkelijke offerte, bevestigd in de reisovereenkomst, zijn definitief.

2.3 De prijzen betreffen uitsluitend de diensten zoals overeengekomen in de reisovereenkomst.

Onvoorzien kosten

2.4 Een eventuele offerte, op verzoek van de reiziger uitgebracht, is steeds onder voorbehoud, niet bindend en louter te beschouwen als indicatief voorstel. De prijs, het reisschema en de daarin vermelde reisdiensten kunnen desnoods wijzigen tot de definitieve bevestiging in de reisovereenkomst.

2.5 Indien de reiziger de overeenkomst wenst op te zeggen om reden van een prijsverhoging van 8 van de totaalprijs, overeenkomstig artikel 8 van de algemene voorwaarden, dient de reiziger Roedel Managers BV hiervan in kennis te stellen uiterlijk 5 werkdagen na kennisgeving van de prijsverhoging door Roedel Managers BV.

2.6 Kosten die door lokale dienstverleners of partners ter plaatse worden aangerekend als gevolg van onvoorziene en uitzonderlijke omstandigheden, en die noodzakelijk zijn voor de voortzetting of veilige uitvoering van de reis, kunnen enkel aan de reiziger worden doorgetrokken indien:

- ♦ zij niet voorzienbaar waren bij het sluiten van de overeenkomst;
- ♦ zij niet het gevolg zijn van een fout of nalatigheid van de organisator;
- ♦ zij redelijk en proportioneel zijn;
- ♦ en de reiziger hierover zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd, alles overeenkomstig de toepasselijke bepalingen van de Belgische Pakketreiswet.

Artikel 3: Betaling van de reissom

3.1 Bij bevestiging van de overeenkomst betaalt de reiziger een voorschot van XX % van de reissom, met een minimum van 2.000 €. Dit bedrag is niet-restitueerbaar.

3.2 Het saldo is verschuldigd uiterlijk 8 weken voor de afreis (behalve indien anders overeengekomen).

3.3 Reizigers die boeken binnen de 8 weken voor afreis dienen het volledige bedrag meteen te betalen bij bevestiging van de overeenkomst.

3.4 Bij specifieke aanbiedingen of afwijkende betalingsvoorwaarden van onze leveranciers kunnen er afwijkingen zijn op onze standaard betalingsvoorwaarden. Deze afwijkingen worden duidelijk vermeld bij het reisaanbod.

3.5 Alle betalingen zijn betaalbaar op de zetel van Roedel Managers BV, netto en zonder korting.

Protest tegen een factuur dient schriftelijk, gemotiveerd en binnen de 5 werkdagen na verzenddatum van de betreffende factuur per aangetekende post of per e-mail (info@roedelmanagers.be) te gebeuren. Wanneer niet is voldaan aan één van de voorwaarden voor protest, wordt de factuur geacht te zijn aanvaard.

3.6 In geval van wanbetaling van het geheel of een gedeelte van de prijs, zijn de bepalingen uit boek XIX van het Wetboek Economisch Recht van toepassing, en zal Roedel Managers BV de klant een gratis herinnering sturen om het verschuldigde bedrag te voldoen binnen 14 kalenderdagen. Betaalt de reiziger niet binnen die termijn, dan wordt het openstaande bedrag verhoogd met een jaarlijkse intrest berekend tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties berekend vanaf de kalenderdag die volgt op de dag waarop de gratis herinnering aan de klant werd verstuurd, alsook met een forfaitaire vergoeding van:

- ♦ 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
- ♦ 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
- ♦ 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is

onverminderd het recht van Roedel Managers om de deelname te annuleren zonder terugbetaling van reeds betaalde bedragen.

3.7 Roedel Managers BV heeft het recht, bij wanbetaling door de reiziger, na aanmaning, de overeenkomst als een opzegging te beschouwen met onmiddellijke ingang en toepassing van artikel 7 van onderhavige bijzondere reisvoorwaarden.

Artikel 4: Formaliteiten

4.1 De reiziger neemt kennis van de te vervullen formaliteiten volgens de wet en de overeenkomst die door Roedel Managers BV worden verstrekt.

4.2 De reiziger draagt de uitsluitende verantwoordelijkheid voor het verkrijgen van de benodigde visa en/of toegangs- en verblijfsdocumenten tot het land van bestemming. De reiziger kan informatie inwinnen bij de FOD Buitenlandse Zaken. Onderhavige bepaling geldt eveneens voor de vereiste en noodzakelijke documenten inzake huisdieren.

4.3 Kinderen dienen minstens over een identiteitsdocument met foto te beschikken, en/of het document opgelegd in het land van bestemming. Kinderen

die alleen reizen of slechts door een ouder worden vergezeld, dienen een document voor te leggen waaruit blijkt dat beide ouders de toestemming verlenen tot reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België, en elk ander document zoals verplicht in het land van bestemming.

4.4 Schade door het niet naleven van de wettelijke voorschriften van het betrokken land is uitsluitend voor rekening van de reiziger.

4.5 De reiziger is zelf uitsluitend verantwoordelijk voor eventuele vaccinaties. Voor medische adviezen dient de reiziger een arts te raadplegen.

Artikel 5: Bagage

Bij vaststelling van verlies of beschadiging van bagage tijdens het vervoer dient de reiziger schriftelijk protest te uiten, ter plaatse conform de toepasselijke wetgeving en indien conform daaraan volgens voorschriften van de betrokken vervoersmaatschappij en of diens vertegenwoordiger, op straffe zelf de rechtgevolgen te dragen van een laattijdig of ongeldig protest.

Artikel 6: Dienstregeling

De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat dienstregelingen, alhoewel in de regel imperatief tenzij anders vermeld, zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

Artikel 7: Opzegging en wijzigingen

Door de reiziger

7.1 Indien een reiziger de reis opzegt, dient dit via duurzame gegevensdrager, en in duidelijke bewoordingen te worden gemeld aan Roedel Managers BV (info@roedelmanagers.be). De datum waarop de schriftelijke opzegging door Roedel Managers BV wordt ontvangen, geldt als opzeggingsdatum. De opzegging gebeurt individueel per reiziger, of namens deze.

7.2 Afhankelijk van het moment van opzegging, zijn de volgende vergoedingen van toepassing.

Het voorschot bepaald in artikel 3 is niet-restitueerbaar.

Bij opzegging van tickets, wordt er steeds 100% vergoeding aangerekend, ongeacht de opzeggingsdatum.

Voor alle andere diensten geldt het volgende:

- ♦ Meer dan 90 dagen voor de afreisdatum: 15 % van de totale reissom, met als minimum het voorschot
- ♦ Van 90 tot 61 dagen voor de afreisdatum: 30 % van de totale reissom, met als minimum het voorschot
- ♦ Van 60 tot 54 dagen voor de afreisdatum: 50 % van de totale reissom
- ♦ Vanaf 55 dagen voor de afreisdatum: 100% van de totale reissom (idem bij niet-aanmelding bij het vertrek)
- ♦ Niet-aanmelding bij vertrek ('no show'): 100% van de totale reissom

7.3 De reiziger wordt erop gewezen dat - in het geval van een pakketreis - hij volgens art 30 van de Wet Pakketreizen, voor de afreis het recht heeft de reis op te zeggen zonder enige opzeggvergoeding verschuldigd te zijn, wanneer 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 bestemming. In dat geval heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar niet op een schadevergoeding.

7.4 Specifieke reisaanbiedingen of arrangementen (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend voor groepsreizen) kunnen afwijkende opzeggingsvoorwaarden bevatten. Indien dit het geval is, worden deze voorwaarden duidelijk vermeld op de reisovereenkomst.

7.5 Wijzigingen in de reisdata of reisbestemming door de reiziger worden beschouwd als een opzegging en zijn onderworpen aan bovengenoemde opzeggingskosten.

Door Roedel Managers

In aanvulling op artikel 10 van de algemene voorwaarden heeft Roedel Managers het recht om in geval van overmacht of ernstige verzwaring of wijziging van de omstandigheden de roedelexpeditie uit te stellen, aan te passen of te annuleren.

Hieronder wordt begrepen: voorspelling van extreme weersomstandigheden op het land van bestemming of op de reisweg naar het land van bestemming, natuurrampen, pandemieën, beperkende overheidsmaatregelen op het land van bestemming geopolitieke onrust, negatief reisadvies door het Ministerie van Buitenlandse Zaken of door de verzekeringsmaatschappij van Roedel Managers. Gelet op het intuïtieve karakter van Stefan Goris bij de roedel expeditie gelden volgende omstandigheden eveneens onder de toepassing van dit artikel:

- ziekte, ongeval of fysieke beperking van Stefan Goris van die aard dat de afreis en deelname redelijkerwijze niet mogelijk zijn
- ernstige familiale omstandigheden bij Stefan Goris die het vertrek redelijkerwijze onmogelijk maken.

Desgevallend zal in de mate van hetgeen redelijk mogelijk is door Roedel Managers BV een herboeking of alternatief voorgesteld. Andere vormen van compensatie of schadevergoeding zijn uitgesloten.

Roedel Managers heeft het recht de overeenkomst op te zeggen indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal.

Artikel 8: Klachtenregeling

8.1 De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, Roedel Managers BV onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van een pakketreis-overeenkomst, door Roedel Managers BV als reisorganisator afgesloten

8.2 Meldingsplicht van de reiziger ter plaatse: indien de reiziger een non-conformiteit vaststelt inzake de uitvoering of niet- uitvoering van een reisdienst, dient de reiziger dit onmiddellijk en ter plaatse te melden aan de dienstverlener zodat deze voor de reiziger een oplossing kan zoeken. Indien de ter plaatse voorgestelde oplossing de reiziger niet bevredigt, dient de reiziger zo snel mogelijk contact op te nemen met Roedel Managers BV (per duurzame gegevensdrager of telefonisch tijdens de openingsuren) teneinde alsnog een bevredigende oplossing te bewerkstelligen. Alle kosten en gevolgen, welke ook, ten gevolge van de laattijdige of niet-naleving van deze meldingsplicht, zijn ten laste van de reiziger.

8.3 Voor eventuele geschillen die niet vallen binnen de bevoegdheid van de "Geschillencommissie

Reizen" zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Antwerpen, afdeling Limburg (Hasselt of Tongeren) bevoegd.

8.4 Het Belgisch recht is uitsluitend van toepassing op alle overeenkomsten.

Artikel 9: Herroepingsrecht

Er is geen herroepingsrecht conform artikel VI.53, 12° van het Wetboek van Economisch Recht.

Artikel 10: Aansprakelijkheid en Verzekeringen

10.1 Er is geen annulerings- of reisbijstandsverzekering inbegrepen in de prijs van de reis, tenzij anders bedongen zou zijn in de reisovereenkomst.

10.2 De reiziger wordt aanbevolen een annuleringsverzekering en een reisbijstandsverzekering af te sluiten.

De reiziger is tevens zelf verantwoordelijk voor zijn of haar aansluiting bij een erkend ziekenfonds en hospitalisatieverzekering. De reiziger dient zelf verzekeringsdekking en dekkingsvoorwaarden/uitsluitingen van zijn of haar ziekenfonds en verzekeringen na te kijken en indien nodig aan te passen.

10.3 De aansprakelijkheid van Roedel Managers voor andere schade dan lichamelijk letsel of overlijden beperkt tot een bedrag van maximaal drie maal de totale reissom per reiziger. Deze beperking geldt niet in geval van opzettelijk veroorzaakte schade of schade die het gevolg is van een nalatige handeling of nalaten van de organisator.

Roedel Managers is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- ◆ handelingen of nalatigheden van de reiziger;
- ◆ risico's en gevolgen die inherent zijn aan het expeditiekarakter van de reis en die zich voordoen zonder tekortkoming in de uitvoering van de pakketreisovereenkomst;
- ◆ onvermijdbare en buitengewone omstandigheden;
- ◆ of van een derde die niet betrokken is bij de uitvoering van de pakketreisovereenkomst en waarvan de gevolgen niet konden worden voorzien of voorkomen,

alles binnen de grenzen van de toepasselijke wetgeving.

Voor zover Roedel Managers op grond van de wet gehouden is tot schadevergoeding, behoudt hij het recht zich te verhalen op de reisdienstverlener of derde die de schade daadwerkelijk heeft veroorzaakt, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechten van de reiziger.

- 1.4 Bij schade moet de aangifte rechtstreeks bij de verzekeringsmaatschappij worden ingediend of bij de vertegenwoordiger ervan in overeenstemming met de verzekeringspolis en polisvoorwaarden, waarvan de reiziger erkent kennis te hebben genomen.

Artikel 11: Medische geschiktheid en zwangerschap

11.1 Deelname aan de expeditie is uitsluitend mogelijk indien de reiziger medisch geschikt wordt verklaard voor een expeditie op grote hoogte (boven 5.000 m). De reiziger is verplicht om elke wijziging in zijn/haar medische toestand tussen de medische screening en het vertrek onmiddellijk te melden. Zwangerschap vormt een absolute contra-indicatie voor deelname aan de expeditie. Deelname is in geen enkel stadium van de zwangerschap toegestaan, ook niet indien de zwangerschap optreedt na de medische screening. Indien deelname om medische redenen (waaronder zwangerschap) niet mogelijk is, zijn de geldende annulatievoorwaarden van toepassing. De organisator is niet verantwoordelijk voor het al dan niet dekken van zwangerschap door de verzekeraar.

BIJLAGE 1: Standaardvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor reisdienstovereenkomsten

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van reisdiensten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2 : Informatie aan de reiziger vooraleer een reisdienstovereenkomst tot stand komt

De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een reisdienst verkoopt verstrekt aan de reiziger de volgende informatie:

1. De voornaamste kenmerken van de reisdienst
2. De identiteit van de onderneming (ondernemingsnummer, handelsnaam, adres en telefoonnummer)
3. De totale prijs van de reisdienst
4. Betalingsmodaliteiten
5. Informatie over de interne klachtenbehandeling
6. De bescherming waarop hij aanspraak kan maken in het geval van insolventie
7. De naam van de entiteit die instaat voor die bescherming en haar contactgegevens.

Artikel 3 : Informatie door de reiziger

3.1: De persoon die de reisdienstovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

3.2: Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4: Insolventie

4.1: De organisator of 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 de reisdienst, door de insolventie niet kan worden verleend.

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

Artikel 5: Klachtenregeling

De organisator en/of doorverkoper verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

Artikel 6: Verzoeningsprocedure

6.1: Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

6.2 : Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een

verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen. 6.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

6.4 Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

6.5 : Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 7: Arbitrage of rechtbank

7.1 : Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

7.2: De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

7.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 2.500 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 2.501 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

7.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

7.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen :

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00
City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel
e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

1/1/2024

BIJLAGE 2: Standaard-reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreis-overeenkomsten

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2: Informatie van de organisator en doorverkoper voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst

2.1 De organisator en ook de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis: 1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:

- a) de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;
 - b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering mee gedeeld
 - c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land 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 het niet duidelijk is, uitsluitend of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
 - g) de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
 - h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit; de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn;
- 3° de betalingsmodaliteiten;

4° 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;

5° 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 en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied;

6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;

7° inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandsverzekeringen.

2.2 De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt aan de reiziger.

2.3 De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

Artikel 3: informatie door de reiziger

3.1 De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

3.2 Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4: de pakketreisovereenkomst

4.1 Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn verstrekte organisator of indien er een doorverkoper bij betrokken is deze laatste de reiziger een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf. Ingeval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.

4.2 De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle informatie zoals vermeld in artikel 2 en de volgende informatie:

- 1° de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;
- 2° dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis, en een bijstandsverplichting heeft;
- 3° de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;
- 4° de naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst voor het geval

de reiziger in moeilijkheden verkeert of zijn klacht wenst te doen over de mogelijke non-conformiteit;

5° de verplichting van de reiziger om de non-conformiteit tijdens de reis te melden;

6° informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezeld minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;

7° informatie over de interne klachtenbehandeling;

8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbeslechting;

9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen.

4.3 Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

1° de nodige ontvangstbewijzen

2° de vouchers en vervoerbewijzen

3° informatie over de geplande vertrektijden en, indien van toepassing, over de uiterste tijd om in te checken, de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Artikel 5: De prijs

5.1 Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsverhoging wordt berekend. 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 en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn. Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten.

5.2 Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding.

5.3 Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

5.4 In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staat de organisator die kosten.

Artikel 6: Betaling van de reissom

6.1 Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst als voorschot een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.

6.2 Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum. 6.3 Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de organisator en/of doorverkoper het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

Artikel 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

7.1 De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:

- 1° de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en
- 2° de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

7.2 Degene die de pakketreis overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de kosten van de overdracht.

Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de organisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

9.1 De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

- 1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en
 - 2° het om een onbeduidende verandering gaat, en
 - 3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.
- 9.2 1. Indien, vóór het begin van de reis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bevestigde bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen :
- 1° van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;
 - 2° van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt ;
 - 3° van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit ;
 - 4° van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en
 - 5° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.
- 9.3 Wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.
- 9.4 Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

Artikel 10 : Opzegging door de organisator voor afreis

- 10.1 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 de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
 - a) twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
 - b) zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee à zes dagen;
 - c) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of
 - 2° indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.
- 10.2 In deze gevallen betaalt de organisator aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft ontvangen , terug zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 11: Opzegging door de reiziger

- 11.1 De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator. In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald 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. Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.
- 11.2 De reiziger heeft echter , indien zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer van de reizigers naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.
- 11.3 De organisator betaalt uiterlijk binnen veertien dagen alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis

- 12.1 De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld .
- 12.2 Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non -conformiteit, 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. Indien de organisator de non -conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.
- 12.3 Indien de organisator de non -conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, heeft de reiziger de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.
- 12.4 Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, andere arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit. Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe. 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.
- 12.5 Indien 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, in voorkomend geval , om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken. Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger. Indien 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 .
- 12.6 Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buiten gewone 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, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger.
- 12.7 De beperking van de kosten zoals bedoeld in 12.6 is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, op personen die hen begeleiden, op zwangere vrouwen , op alleenreizende minderjarigen en op personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de organisator ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.
- 12.8 De organisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aansprakelijkheid te beperken indien de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Unie niet kan beroepen.
- 12.9 De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder vertraging aan de organisator door.

Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de organisator en of doorverkoper, hun aangestelden en/of vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

Artikel 14 : Aansprakelijkheid van de organisator en de professioneel

- 14.1 De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.
- 14.2 Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de door de wet van 21 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

Artikel 15 : Prijsvermindering en schadevergoeding

- 15.1 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.
- 15.2 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 vertraging uitbetaald.

15.3 De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoonbaar dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1° de reiziger;

2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakket reisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

1/1/2024

Artikel 16 : Verplichting tot bijstand

16.1 De organisator biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder 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.

16.2

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

Artikel 17 : Klachtenregeling

17.1 Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij de organisator of de doorverkoper.

17.2 Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

17.3 Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

Artikel 18: Verzoeningsprocedure

18.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

18.2 Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

18.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

18.4 Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

18.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 19 : Arbitrage of rechtbank

19.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

19.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

19.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 2.500 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 2.501 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

19.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

19.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen :

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be