

## Algemene Voorwaarden van de reisbemiddelaar

### Artikel 1 : Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de wet van 16 februari 1994 (B.S. van 1 april 1994) tot regeling van het Kontract tot Reisorganisatie en Reisbemiddeling (reiskontractenwet).

### Artikel 2 : Promotie en aanbod

§ 1 De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure heeft uitgegeven, tenzij :

- wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het kontract ter kennis van de reiziger zijn gebracht;
- er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het kontract.

§ 2 De reisorganisator en/of reisbemiddelaar kan genoodzaakt zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.

§ 3 Het aanbod in de brochure geldt steeds tot uitputting.

### Artikel 3 : Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar

De reisorganisator en/of -bemiddelaar zijn verplicht :

§ 1 voor het sluiten van het kontract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling, aan de reizigers schriftelijk mede te delen:

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

§ 2 ten laatste zeven kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken :

- dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
- naam, adres en telefoon- en faxnummer van het zij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator;
- voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

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

### Artikel 4 : Informatie vanwege de reiziger

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

### Artikel 5 : Tot stand komen van het kontract

§ 1 Bij het boeken van de reis is de reisbemiddelaar ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet.

§ 2 Het kontract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger door tussenkomst van de voor hem optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

§ 3 Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

### Artikel 6 : Prijs van de reis

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

§ 2 De in het kontract overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen, die aan de datum van het vertrek voorafgaan, naar boven of naar onder worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in :

- de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of

- de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.

Zo de verhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het kontract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.

De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan herziening onderhevig is.

§ 3 De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven voor het vervoer en in het bijzonder op de brandstofprijzen en de tarieven en wisselkoersen die slaan op het verblijf en de andere diensten in het buitenland - die golden op datum van afsluiting van de contracten door de reisorganisator.

### Artikel 7 : Betaling van de reissom

§ 1 Behalve in het geval van verhuur of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon, het voorschot dat door de reisorganisator in zijn algemene voorwaarden werd bepaald.

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

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

### Artikel 8 : Overdraagbaarheid van de boeking

§ 1 De reiziger kan, voor de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het kontract tot reisorganisatie. De overdrager dient tijdig voor het vertrek de reisorganisator en de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.

§ 2 De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht.

### Artikel 9 : Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en/of -bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

### Artikel 10 : Wijziging door de reisorganisator voor de afreis

§ 1 Indien, voor de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het kontract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het kontract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

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

§ 3 Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw kontract of een bijvoegsel bij het kontract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegegeeld.

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

### Artikel 11 : Verbreking door de reisorganisator voor de afreis

§ 1 Indien de reisorganisator, voor de aanvang van de reis, het kontract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen

- ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis en een gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen : zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;
- ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het kontract betaalde bedragen.

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

- de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het kontract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het kontract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht.
- de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk van de wil van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

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

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

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

§ 3 Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

### Artikel 13 : Verbreking door de reiziger

De reiziger kan te allen tijde het kontract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het kontract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en reisbemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden en ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

### Artikel 14 : Aansprakelijkheid van de reisorganisator

§ 1 De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het kontract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het kontract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het kontract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

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

§ 3 Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiskontract inbegrepen dienst, wordt, in voorkomend geval, de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.

§ 4 Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiskontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot twee maal de reissom.

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

### Artikel 15 : Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, alsook wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

### Artikel 16 : Klachtenregeling

§ 1 Voor de afreis : klachten voor het reiskontract wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of reisorganisator.

§ 2 Tijdens de reis : klachten tijdens de uitvoering van het kontract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of tenslotte rechtstreeks tot de reisorganisator.

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

### Artikel 17 : Geschillencommissie Reizen

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

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

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

§ 4 Het gebruik van deze algemene voorwaarden houdt de aanvaarding in van alle reglementen en beslissingen, bepaald door de Geschillencommissie Reizen, inzonderheid het Geschillenreglement.

§ 5 Het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw is J.A. de Motstraat 24-26, 1040 Brussel.

## Bijzondere Voorwaarden van de reisbemiddelaar

De reisbemiddelaar is vrij bij het bepalen van zijn "Bijzondere Voorwaarden". Net zoals deze van de reisorganisator kunnen zij echter nooit tegenstrijdig zijn aan de "Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie".

Indien Multitravel bvba optreedt als reisbemiddelaar en/of reisorganisator dan zijn de volgende bijzondere voorwaarden van toepassing.

### Artikel 1 : Bevoegdheden

Door de bestelbon te ondertekenen verleent de reiziger aan de reisbemiddelaar de uitdrukkelijke bevoegdheid hem te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de dienstverleners en reisorganisatoren.

### Artikel 2 : Prijs

- Prijzen die mondeling door de reisbemiddelaar worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
- De dossiers kunnen onderworpen worden aan "dossierskosten", die worden opgelegd door de beroepsvereniging waarvan de reisbemiddelaar lid is.

### Artikel 3 : Betalingen

- Voorschotten en facturen zijn betaalbaar op de zetel van de reisbemiddelaar, netto en zonder korting.
- Voorschotten en facturen, die niet op hun vervaldag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een forfaitaire schade-vergoeding van 20 % evenals met de wettelijke interesten vanaf de vervaldag-datum en de eventuele inkassokosten.

### Artikel 4 : Formaliteiten

- De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de reisbemiddelaar worden medegegeeld.
- Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen een door de gemeente gelegaliseerd attest voor te leggen, waarop de ouders hun toestemming verlenen om alleen te 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 van hun vaste woon- en verblijfplaats.

### Artikel 5 : Uurregelingen.

De vermelde uurregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

### Artikel 6 : Annulering en wijzigingen door de reiziger.

§ 1 De annulering of wijziging moet onmiddellijk en schriftelijk aan de reisbemiddelaar worden medegegeeld.

§ 2 Bij annulering dienen de kontraktuele vastgelegde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht.

§ 3 Behoudens de door de reisorganisator bepaalde annulatiekosten, heeft de reisbemiddelaar het recht zijn kosten aan te rekenen tot een maximum van 15 % van de reissom.

§ 4 Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaardt mits betaling van de kosten die worden aangerekend door de reisorganisator. Deze kosten kunnen worden verhoogd door de reisbemiddelaar met onderstaande kosten:

- tot 30 dagen voor vertrek: €15 per persoon

- minder dan 30 dagen voor vertrek: €25 per persoon.

§ 5 Indien Multitravel bvba een reis samenstelt die niet staat gepubliceerd in de brochure van een reisorganisator en indien de annulerings- en/of wijzigingskosten niet apart staan vermeld of op voorhand zijn overeengekomen dan zijn de volgende kosten van toepassing,

- bij annulatie: - tot 57 dagen voor vertrek €30 per persoon
- tussen de 56 en 31e dag voor vertrek €75 per persoon
- tussen de 31e en 14e dag voor vertrek 25% van de reissom met een minimum van €125 per persoon
- tussen de 14e en de 7e dag voor vertrek 65% van de reissom met een minimum van €200 per persoon
- tussen de 7e dag en de dag van afreis: 100% van de reissom.

- voor bepaalde diensten zoals vervoersbiljetten van het type Superpex, Apex of Saver, enz. kan op de dag van annulering, naar gelang de specifieke voorwaarden opgelegd door de leverancier, tot 100% annulatiekosten aangerekend worden.

- bij wijziging: - tot 31 dagen voor vertrek €25 per persoon
- tussen de 31e dag voor vertrek en de dag voor vertrek €25 per persoon verhoogd met de kosten die worden aangerekend door de leveranciers van de reis.
- Door sommige leveranciers kan een wijziging worden beoordeeld als een annulering.

### Artikel 7 : Klachtenregeling.

Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Antwerpen bevoegd.