ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN WORLDEXPERTS vanaf 01-01-2026

Artikel 1 Toepassingsgebied

De Algemene Reisvoorwaarden Geschillencommissie Reizen alsmede de WorldExperts Bijzondere reisvoorwaarden zijn van toepassing op de reisovereenkomst tussen de reisorganisator/aanbieder; hierna te noemen WorldExperts en de reiziger.

Artikel 2 (Aan)betaling

Na het aangaan van de reisovereenkomst is de reiziger verplicht tot betaling van de openstaande reissom. Het te betalen bedrag staat vermeld op de factuur die samen met de boekingsbevestiging wordt toegestuurd. Indien de reiziger betaald vanuit het buitenland zijn de daarmee samenhangende bankkosten voor rekening van de reiziger.
De aanbetaling van de boeking bedraagt 35% van de totale reissom met een minimum van € 250,00 plus het bedrag voor de eventueel afgesloten verzekeringen. De betaling dient te geschieden voor of uiterlijk op de datum die vermeld staat op de factuur/bevestiging.

Artikel 3 Annuleringsvoorwaarden / Annulering door de reiziger

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:
Bij iedere annulering is iedere reiziger het volgende bedrag verschuldigd, welke verhaald worden op de hoofdboeker.
tot 56 kalenderdagen voor vertrek: 35 % van de reissom met een minimum van € 350,- per persoon
van 56 kalenderdagen tot 42 dagen voor vertrek: 45% van de reissom;
van 42 kalenderdagen tot 28 dagen voor vertrek: 60% van de reissom;
van 28 kalenderdagen tot 14 dagen voor vertrek: 85% van de reissom;
vanaf 14 kalenderdagen voor vertrek tot en met de dag van vertrek: 100% van de reissom;
NB. Men kan dit risico afdekken door een annuleringsverzekering af te sluiten.
Lijnvluchten: Voor reizen met lijnvluchten (vrijwel al onze reizen) kunnen specifieke annulatiekosten aangerekend worden door de luchtvaartmaatschappij : deze kosten worden dan extra gefactureerd.
Op vliegtickets zijn de voorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij van toepassing. In vrijwel de meeste gevallen bedragen deze annuleringskosten 100%.

Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende reizigers wordt beschouwd als een (deel-annulering) waarop de annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn. In dat geval zijn er naast de bovenstaande annuleringskosten € 75,- wijzigingskosten en eventuele prijsverschillen / toeslagen zoals 1-persoonstoeslagen van toepassing.

Artikel 4 Het reisaanbod en promotie

Het reisaanbod van de reisorganisator staat vermeld op de website www.worldexperts.be en in de reisbrochure.
De gegevens op de website en in de reisbrochure kunnen kennelijke fouten bevatten en binden de reisorganisator in geen geval.

Het reisaanbod in de reisbrochure en op de website kan tijdelijk of blijvend geschrapt worden.
Voor vliegtickets gelden de vervoersvoorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij.

Artikel 5 Prijzen
De in het contract overeengekomen prijs omvat alle vermelde diensten, belastingen en taksen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing en de mogelijkheden tot prijsaanpassing bepaald in artikel 5 van de Algemene reisvoorwaarden en in artikel 5 van de Bijzondere Reisvoorwaarden.

Prijsverhogingen: zie art. 5 van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie

Voor alle reizen hebben wij de mogelijkheid om een prijsaanpassing door te voeren.

De prijs voor het vervoer per vliegtuig naar alle bestemmingen is berekend volgens de tarieven die golden 01-01-2026, met inbegrip van de op dat ogenblik gekende brandstoftoeslagen.

De door de luchtvaartmaatschappij ná deze datum meegedeelde brandstoftoeslagen of kortingen worden netto bij de reissom gevoegd respectievelijk ervan afgetrokken middels een aparte berichtgeving.

Vervoer per trein, bus of boot
De prijs voor het vervoer per trein, bus of boot is berekend volgens de tarieven die golden op 01-01-2026. De door de vervoersmaatschappij nà deze datum meegedeelde toeslagen of kortingen worden netto bij de reissom gevoegd respectievelijk ervan afgetrokken middels een aparte berichtgeving.

Artikel 6 Bagage, reisbescheiden en reisdocumenten.
De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij vertrek en tijdens de reis in het bezit te zijn van een geldig paspoort en eventueel benodigde visa, vaccinatiebewijzen en eventueel noodzakelijke verzekeringsbewijzen. Daarbij is het noodzakelijk om de eerder door de reisorganisator verstrekte informatie, bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid te laten controleren. Voor verschillende landen gelden adviezen en voorschriften op het gebied van gezondheid en veiligheid. De reiziger is dus zelf verantwoordelijk om medische informatie in te winnen bij een vaccinatiebureau, tropeninstituut of huisarts.
De reisorganisator is niet aansprakelijk in geval de reiziger niet aan de reis, of onderdelen daarvan kan deelnemen ten gevolge van tekortkomingen in zijn reisdocumenten.
De boekingsbevestiging geeft een overzicht van het reisschema en is samen met de factuur tevens het bewijs van boeking. Beiden dienen goed bewaard te worden.
Tenzij anders overeengekomen ontvangt de reiziger uiterlijk 10 kalenderdagen voor vertrek zijn reisbescheiden. De vouchers worden afhankelijk van het land van bestemming, of meegestuurd met de reisbescheiden of door de lokale agent overhandigd. Bijbehorende vliegtickets voor binnenlandse vluchten op bestemmingen van de reisorganisator worden door lokale agenten verzorgd, de tickets hiervoor ontvangt de reiziger ter plaatse, evenals bus- en treintickets. Polissen

voor eventuele reisverzekeringen worden met de reisbescheiden meegestuurd. Indien vliegtickets en/of reisbescheiden niet tijdig door de reiziger zijn ontvangen, dient de reiziger uiterlijk binnen 5 kalenderdagen voor vertrek contact op te nemen met de reisorganisator.
De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging, diefstal van bagage of het verloren gaan van reisbescheiden en reisdocumenten en eventuele gevolgen daarvan zoals het niet kunnen deelnemen van de reis of onderdelen hiervan.

Artikel 7 Programmawijziging
Ondanks de uiterste zorg en planning van onze reizen is het mogelijk dat tijdens de reis zich bepaalde omstandigheden voordoen die een wijziging van het programma verlangen. U kunt hierbij denken aan weersomstandigheden, nationale en religieuze feestdagen, staatsbezoeken etc. waardoor programmaonderdelen in een andere volgorde uitgevoerd worden of wij genoodzaakt zijn een alternatief te zoeken. U kunt er vanuit gaan dat wij onze uiterste best doen de oorspronkelijke kwaliteit van de reis te handhaven.

Artikel 8 Dossierkosten
Per dossier worden € 35,- dossierkosten berekend.

Artikel 9 Verzakingsrecht
De consument beschikt niet over het recht om van een aankoop af te zien
Hoewel artikel 47 van de Wet betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming bij de verkoop op afstand in een termijn van 14 kalenderdagen voorziet waarbinnen de consument de overeenkomst kan herroepen is dit herroepingsrecht niet van toepassing op de contracten gesloten via deze website.
Ingevolge het KB van 18 november 2002 (artikel 139§2 Wet marktpraktijken en consumentenbescherming) worden overeenkomsten op afstand betreffende diensten voor logies, vervoer, het restaurantbedrijf en vrijetijdsbesteding onder bepaalde voorwaarden
vrijgesteld. https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/uw-rechten-afdwingen/uw-aankopen/een-aankoop-annuleren/wanneer-hebt-u-een-wettelijk/uw-herroepingsrecht-uitoefenen
Deze uitzondering voor de toeristische sector werd ingegeven door de specificiteit van de in deze sector geleverde diensten en is in overeenstemming met Europese richtlijn betreffende de verkoop op afstand, die eveneens een uitzondering voorziet voor diensten betreffende logies, vervoer, het restaurantbedrijf en de vrijetijdsbesteding.

Extra Clausule Covid-19
De reiziger erkent naar behoren te zijn ingelicht over de uitzonderlijke omstandigheden die zijn veroorzaakt door de coronaviruscrisis en die van invloed kunnen zijn op zijn reis, en over de situatie van de pandemie op zijn reisbestemming. Hij heeft ook kennis genomen van de actuele reisadviezen van de FOD Buitenlandse Zaken waarin wordt gewaarschuwd dat reizen momenteel worden afgeraden (https://diplomatie.belgium.be/nl). De reiziger verklaart dan ook volledig op de hoogte te zijn van de risico's die het coronavirus met zich meebrengt voor het goede verloop van zijn reis en beslist toch met kennis van zaken op reis te willen vertrekken

DE ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

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 verblijfsperioden, 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 meegedeeld
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, uitsluitsel 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;
2° 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 verstrekt de 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 beklag 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 vergezelde 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 prijsherziening 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 staaft 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 uitzonder van prijswijzigingen voor 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, voor 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 automatische 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 voor het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
b) zeven dagen voor het begin van de pakketreis bij reizen van twee a 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 voor 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 ten alle tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen voor 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 voor 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 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, 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 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.

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 1.250 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 1.251 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