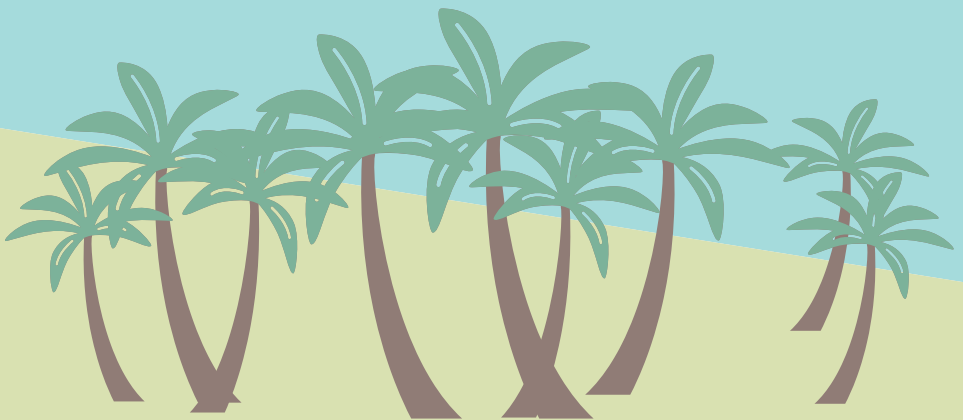
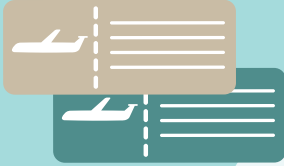






RESERVEREN VIA HET REISBUREAU



Een reisbureau inschakelen heeft zo zijn voordelen. Men geeft er advies op maat naargelang van je profiel, budget en wensen. Op basis van wat je de medewerker vertelt, kan hij je een reis voorstellen die perfect overeenstemt met je wensen. Maar vooral, als je een vliegtuigticket, hotelkamer of vakantie via een reisbureau boekt, ben je meestal beschermd door de Belgische wet van 21 november 2017 over de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. Reisorganisatoren (touroperators) en reisbureaus dienen zich verder ook te verzekeren tegen het financieel onvermogen. Dat betekent dat mochten ze failliet gaan je je geld via de verzekeraar zult kunnen recupereren. De enige

uitzondering is een reisbureau dat enkel aparte reisdiensten verkoopt, zoals bv. een kantoor dat enkel vakantieverblijven verhuurt en niks anders.

Een reisbureau verkoopt soms het product door van een organisator maar is vaak ook zelf een organisator.

Als je een reis koopt uit een brochure van een grote touroperator, dan is het reisbureau louter doorverkoper.

Maar stelt het reisbureau voor jou een reis samen zoals bv. een vlucht en een hotel, dan is het zelf de organisator. In ieder geval dien je vooraleer je een georganiseerde reis boekt onder meer informatie te krijgen over:

- ◇ bestemming en vervoer
- ◇ accommodatie
- ◇ verstrekte maaltijden

- ◇ reisweg en verblijfsperioden
- ◇ administratieve formaliteiten (paspoort, visum...) en gezondheidsvoorschriften (inenting...)
- ◇ bezoeken, excursies of andere inbegrepen diensten
- ◇ eventueel het minimum-aantal deelnemers en de uiterste datum waarop je moet worden ingelicht als de reis wegens te weinig deelnemers wordt geannuleerd)
- ◇ totale prijs
- ◇ het bedrag en het percentage van de prijs dat als voorschot moet worden betaald, en het tijdschema voor de betaling van het saldo
- ◇ de mogelijkheid van en de voorwaarden die gelden bij annulering van de reis
- ◇ de voorwaarden die gelden bij annulering van de reis
- ◇ informatie over het facultatief sluiten van verzekeringen: annulerings-, ziekte-, repatriëringsverzekering... Je moet schriftelijke informatie ontvangen..

Ook belangrijk is dat je checkt of het reisbureau en/of de tour-operator aangesloten is bij de Geschillencommissie Reizen (GCR) en de algemene reisvoorwaarden van die commissie gebruikt. Die voorwaarden garanderen dat je bij een geschil terecht kunt bij de Geschillencommissie (zie hoofdstuk 14). Doorgaans rekent een reisbureau je dossierkosten aan. In principe moet het bureau die kosten duidelijk vermelden, zodat je niet voor verrassingen komt te staan. Als dat niet gebeurt, zoals soms het geval is, vraag dan uitleg bij het bureau.

ONLINE BOEKEN

Voordelen

Via het internet reserveren biedt heel wat voordelen.

- ◇ Je kunt snel en vlot heel veel informatie, foto's en reisverslagen over je vakantiebestemming bijeensprokkelen: bezienswaardigheden, exacte ligging, beste periodes om ernaartoe te trekken enz. Je
- ◇ kiest zelf welke formule het best past bij het type vakantie en het budget dat je voor ogen hebt. Op tal van fora en sites kun je bovendien de mening en beoordeling van andere reizigers lezen. Wees wel altijd voorzichtig want niet alle beoordelingen zijn even betrouwbaar.
- ◇ Je hoeft geen rekening te



*Als je absolute
eisen stelt,
bijvoorbeeld
een kamer die
toegankelijk
is voor een
rolstoelgebruiker,
laat dat dan
expliciet
vermelden
als essentiële
voorwaarde*

houden met de opening-uren van een reisbureau.

- ◇ Je treft een aanzienlijk aanbod en veel mogelijkheden tot vergelijking aan. Je kunt je zoektocht vergemakkelijken aan de hand van nuttige zoekfuncties, zoals zoeken op een kaart, volgens het comfortniveau of de prijscategorie van een hotel.
- ◇ Je kunt op koopjes, promoties of scherpe prijzen stuiten.

Nadelen

Als het reisaanbod uitgaat van onbekende reisorganisatoren of privépersonen, loop je het risico dat je wordt opgelicht. Houd er rekening mee dat de extensie '.be' niet automatisch betekent dat je met een Belgische verkoper te maken hebt. De Belgische wetgeving over reizen is alleen van toepassing op Belgische websites en websites die zich tot de Belgische markt richten. De kans bestaat dat een eventueel geschil moet worden behandeld volgens het buitenlands recht of voor buitenlandse rechtbanken.

JE KUNT NIET TERUGKRABBELEN

Als je bij een reisbureau een georganiseerde reis koopt of alleen een hotel boekt, ben je gebonden door het contract zodra je met het voorstel hebt ingestemd (door je handtekening te zetten of een voorschot of de volledige prijs te betalen). Voor reiscontracten heeft de wetgever geen herroepingstermijn mogelijk gemaakt. Wil je je reis annuleren of wijzigen, dan moet je wellicht kosten betalen.

Bij een verkoop op afstand, zoals via de telefoon of het internet, geldt over het algemeen een herroepingstermijn (twee weken in België) waarin je de aankoop kosteloos kunt annuleren. Maar de reservatie van een reis, vliegtuigticket, hotelkamer of huurwagen via het internet geeft geen recht op een herroepingstermijn. Kortom, als je eenmaal hebt geboekt, zit je vast aan het contract. Bovendien geldt de bevestiging van een onlineboeking of -aankoop als het digitale equivalent van een handtekening op papier.

Maar ook een website die te goeder trouw is, geeft geen advies op maat en houdt geen rekening met bijzondere problemen of wensen (gezondheid, huwelijksreis...). In geval van problemen is het ook niet (altijd) duidelijk wie aansprakelijk is. Voor hotelboekingen bijvoorbeeld bestaan er juridisch gesproken verschillende types van sites: gespecialiseerde sites (verkoop van hotelkamers), portaalsites (die bijvoorbeeld ook vliegtuigtickets aanbieden) en websites van hotels. Het verschil ligt in de aansprakelijkheid van de dienstverlener. Wie is verantwoordelijk voor je boeking en betaling, en wiens belangen zullen bij een geschil worden verdedigd: jouw belangen of die van het hotel? Als je rechtszekerheid wil, geef dan

de voorkeur aan een site die rechtstreeks gekoppeld is aan het hotel. Dan weet je zeker dat je boeking en je betaling rechtstreeks aan het hotel werden bezorgd en wacht je bij aankomst geen onaangename verrassing. Jammer genoeg kun je op basis van het type van site niet altijd de rol van de boekingsite achterhalen.

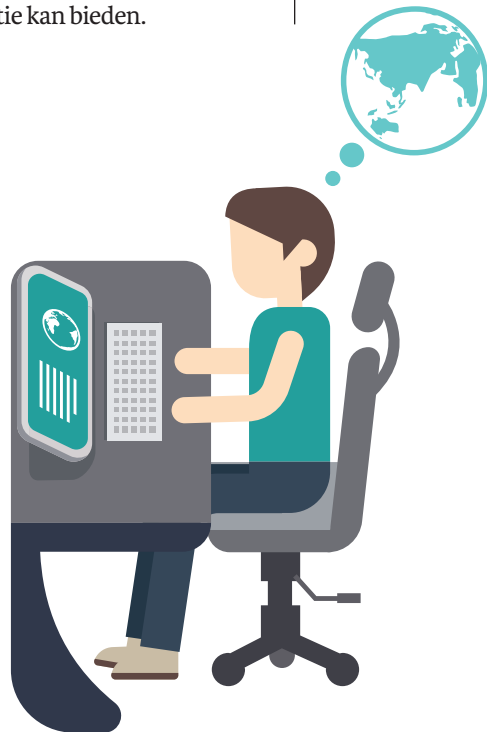
Als je na een klacht niet tot een minnelijke schikking met de dienstverlener komt, moet je niet alleen weten welke juridische voorwaarden je in het contract hebt aanvaard, maar ook waar en hoe je het geschil kunt beslechten. Hoewel op alle sites contactgegevens zijn vermeld, leveren ze niet altijd informatie over de procedure die bij een klacht moet worden gevolgd, over de toepasselijke wetgeving en de bevoegde rechtbank. Toch is die informatie belangrijk, want het maakt een groot verschil of een geschil door een rechtbank in Brussel of een gerechtshof in Texas wordt behandeld.

Kortom, voorzichtigheid is geboden. Als je een vakantie-woning boekt en de enige contactgegevens die de eigenaar vermeldt, zijn een postbus of gsm-nummer, of hij wil het volledige bedrag vooraf via een cashtransfer in handen krijgen, dan is er wellicht iets niet in de haak.

Tips voor online boeken

Ook online kun je boeken bij een (Belgische) reisorganisator. Dan geniet je ook de wettelijke bescherming voor pakketreizen (zie hoofdstuk 2). Als er dan wat misloopt, geniet je veel meer bescherming dan wanneer je helemaal zelf je reis hebt georganiseerd. Dit beseffen maar weinig consumenten.

Kies een site die je vertrouwen waard is en ga niet alleen af op mooie beloftes en aantrekkelijke prijzen. Koester argwaan als gevraagd wordt om snel te betalen. Probeer uit te vissen of je te maken hebt met enkel een bemiddelaar of met een aansprakelijke aanbieder die je een garantie kan bieden.



Let bij het online reserveren van een vliegticket op dat alle namen correct zijn gespeld. De minste fout kan je duur te staan komen.

Reclame strookt niet altijd met de werkelijkheid. Lees het aanbod aandachtig om onaangename verrassingen te vermijden. Leg je boeking pas vast nadat je het aanbod op diverse algemene en gespecialiseerde sites hebt vergeleken. Neem de contractvoorwaarden aandachtig door en kijk uit voor eventuele prijstoeslagen. Win vooraf informatie in over de voorwaarden die gelden bij wijziging, annulering en klachtenbehandeling. Druk je boeking af en neem de afdruk mee op reis.

Om problemen te vermijden, doe je er goed aan om alle data, persoonsgegevens en essentiële elementen die je hebt ingevoerd nog eens te checken voordat je definitief boekt. Doe dit zeker

ook als je een vliegtuigticket hebt geboekt via het internet. Zorg er vooral voor dat alle namen correct zijn gespeld (ze moeten exact overeenstemmen met de identiteitspapieren). De minste fout kan je duur te staan komen. Ga ook na of er geen opties aangevinkt staan die je eigenlijk niet wenst (bv. een annuleringsverzekering).

Betaal de boeking alleen online als de website beveiligd is (door de afkorting https en een hangslotje in de url-balk). En opteer voor betaling met een kredietkaart, dan ben je beter beschermd. Druk de boeking en zeker de bevestiging ervan af om ze bij problemen te kunnen voorleggen.



VOORDAT JE ONDERTEKENT...

Zet je wensen over de reis op papier en stap daarmee een reisbureau binnen.

Controleer of je bestelbon ten minste de belangrijkste rubrieken bevat (vereiste reisdocumenten, eventuele verzekeringen, identiteit, leeftijd of geboortedatum van de reizigers, duidelijk onderscheid tussen de contractant en de reiziger...) en de voorwaarden die je als essentieel beschouwt.