

OP REIS IN EUROPA



ALLES OVER JE RECHTEN
VOOR, TIJDENS EN NA JE REIS



1 DE REIS RESERVEREN

4

- | | |
|--|----|
| 1. Zelf organiseren of een pakketreis kopen? | 4 |
| 2. Met een pakketreis ben je beter beschermd | 5 |
| 3. Koop je best in een agentschap of via het internet? | 6 |
| 4. Een hotelkamer reserveren | 7 |
| 5. Een vakantiewoning huren | 8 |
| 6. Een reis annuleren | 9 |
| 7. De reisannuleringsverzekering | 9 |
| 8. De vakantiebestemming is een risicogebied | 10 |
| 9. De reisdocumenten | 11 |

2 HET VERVOER

12

- | | |
|-------------------------------------|----|
| 1. Met het vliegtuig | 12 |
| Vertraging | 12 |
| Annulering | 13 |
| Instapweigering (o.a. overboeking) | 13 |
| Bagageproblemen | 14 |
| Controle-instantie | 15 |
| 2. Met de trein | 15 |
| Je hebt recht op informatie | 15 |
| Annulering of vertraging | 15 |
| Problemen met geregistreerde bagage | 16 |
| Controle-instantie | 16 |
| 3. Met de boot | 17 |
| Annulering of vertraging | 17 |
| Controle-instantie | 17 |
| 4. Met de bus | 18 |
| Ongevallen | 18 |
| Annulering of vertraging | 18 |
| Controle-instantie | 18 |
| 5. Met de auto | 19 |
| 6. Op reis met dieren | 21 |
| 7. Personen met beperkte mobiliteit | 22 |

3 OP DE VAKANTIEBESTEMMING

23

- | | |
|---|----|
| 1. Een wagen huren | 23 |
| 2. Kopen tijdens een reis in Europa | 24 |
| 3. Roaming | 26 |
| 4. Timesharing en aanverwanten: opgepast! | 27 |
| 5. Bij ziekte of ongeval | 28 |

4 KLACHTEN

29

- | | |
|---|----|
| 1. Tijdens je reis | 29 |
| 2. Na je reis | 29 |
| 3. Geschillencommissie Reizen | 30 |
| 4. Europese procedure voor geringe geschillen | 30 |

1



DE REIS RESERVEREN

1 *Zelf organiseren of een pakketreis kopen?*

Als je op reis wilt, heb je twee keuzes : ofwel koop je een georganiseerde reis (pakketreis) bij een reis-agentschap of je organiseert en zoekt zelf alles uit. Die keuze is afhankelijk van je persoonlijke voorkeuren en de tijd die je aan die organisatie wil besteden. Wat velen echter niet weten, is dat die keuze ook gevolgen heeft voor je rechten die je kan invoeren als er iets fout loopt.

Eenmaal geboekt dan ben je gebonden

Of je nu een georganiseerde reis koopt of enkel een hotel boekt, eenmaal je je akkoord hebt

verklaard (door te tekenen of door een voorschot of de volledige prijs te betalen) dan ben je door het contract gebonden. De wetgever heeft geen bedenktijd voor reiscontracten voorzien.

Als je de reis moet annuleren of wijzigen, dan zal je waarschijnlijk annulerings- of wijzigingskosten moeten betalen.

Bij verkopen op afstand, zoals per telefoon of op het internet, geldt niet je meestal van een bedenktijd van 14 kalenderdagen waarin je de aankoop kosteloos kan annuleren. Dit geldt echter niet voor reizen.

2 Met een pakketreis ben je beter beschermd

Een pakketreis is een reis die je boekt bij een reisorganisator of een tussenpersoon en die een combinatie bevat van minstens twee diensten (transport, verblijf, andere toeristische diensten zoals museumbezoeken).

Een georganiseerde reis uit een reiscatalogus of op maat gemaakt door een reisagentschap is dus doorgaans een pakketreis. Koop je enkel je vliegtuigtickets via een agentschap, dan is dit geen pakketreis. De pakketreizen worden geregeld door een specifieke wet. Voor tickets gekocht via een agentschap gelden de algemene voorwaarden van de verkoper.

Bescherming door informatieverplichtingen en garantiefonds

De reisorganisator die in de EU gevestigd is en die een pakketreis verkoopt, moet je inlichten over de wezenlijke aspecten van de reis (data en plaatsen van bestemming, vervoermiddelen, contactpersoon ter plaatse, totaalprijs, ...). Staat de reis in een reisbrochure, dan is alles wat daarin vermeld wordt ook bindend. Staat er bijvoorbeeld dat het hotel over een zwembad beschikt, dan moet dit ook zo zijn.

Gaat de reisorganisator of de reisbemiddelaar failliet, dan kan je je geld terugvorderen bij het garantiefonds. Verder ben je ook beter beschermd als je reis wordt geannuleerd of als belangrijke onderdelen van de reis niet geleverd werden. Zo zal de organisator passende en kosteloze initiatieven moeten bieden. Website: www.gfg.be

Annulering van een geboekte pakketreis

Indien de reisorganisator een wezenlijk element van het reiscontract wijzigt, dan mag je de reis zonder kosten annuleren. Bevestig dit schriftelijk (liefst aangetekend). Als hij de reis annuleert, dan mag je hem een nieuwe offerte vragen voor een alternatieve reis van minstens gelijke kwaliteit of de reeds betaalde sommen terugvragen. Je kan een schadevergoeding vragen, tenzij de reis geannuleerd werd door overmacht of omdat het minimum aantal reizigers niet gehaald werd.

Als jij de reis zelf wil annuleren, dan zal je in principe de voorziene annulatiekosten moeten betalen. Die vind je terug in de algemene voorwaarden van je reiscontract. De schadevergoeding mag niet hoger zijn dan de globale reissom.

TIP

Alles over de bescherming die de wet op de pakketreizen biedt, vind je op onze website: www.eccbelgie.be/pakketreizen-s11291.htm



3 Koop je best in een agentschap of via het internet?

Vliegtickets en hotelkamers worden steeds meer via het internet geboekt. Om een georganiseerde reis te boeken, stappen velen toch liever een reisagentschap binnen. Ook al hebben ze voordien allerlei informatie over de reis op het internet gezocht.

Voordelen van het internet:

- Je bent niet gebonden aan openingsuren.
- Het aanbod is, ook letterlijk, onbegrensd.
- Je kan op eigen tempo informatie opzoeken.
- Beoordelingen van andere reizigers geven een volledig beeld.
- Je vindt er uitgebreid fotomateriaal, soms aangevuld met foto's van reizigers.
- Je doet inspiratie op uit reisverhalen.
- Nuttige zoekfuncties, zoals zoeken op kaart, op comfort, op prijsklasse, vergemakkelijken je zoektocht.

Voordelen van een reisagent:

- Hij maakt voor jou een reis op maat indien gewenst.
- Je kent het budget.
- Er is tijd voor een persoonlijk gesprek waarbij je je wensen kan bijsturen.
- Een ervaren reisagent geeft je heel wat nuttige tips.

In beide gevallen bewaar je best alle documenten. Moest de reis niet verlopen zoals was beloofd, dan is dit materiaal belangrijk om je klacht te staven.

Als je op het internet bestelt, bewaar je ook best afdrucken van het boekingsproces en zeker de bestellingsbevestiging. Wees kritisch tegenover te mooie aanbiedingen. Controleer de betrouwbaarheid van de website. Twijfel je, contacteer het ECC of een consumentenorganisatie.



TIP

Als je een vliegticket reserveert via het internet, wees extra voorzichtig dat je alle namen juist schrijft (zoals vermeld op je identiteitskaart of paspoort), dat de data correct zijn, evenals de bestemming. Lees alles nauwkeurig na voor je bevestigt, want eenmaal geboekt, kan het je duur komen te staan als je een fout moet rechtzetten.

TIP

Verkiez op het internet een betaling met een kredietkaart, dan ben je beter beschermd. Betaal je reis nooit met systemen voor cash transfer (zoals Western Union). Over veilig betalen op het internet vind je alle informatie in de ECC brochure "Betalen op het internet" die je kan downloaden of bestellen op www.eccbelgie.be.

4 Een hotelkamer reserveren

Geen bedenktijd

Boek je een hotel via een agentschap of op het internet, dan heb je in geen van beide gevallen een wettelijke bedenktijd waarin je kosteloos je boeking kan annuleren. Indien het agentschap of het hotel uit commerciële overwegingen de mogelijkheid biedt om kosteloos te annuleren, dan moet het zich hierbij houden aan de voorwaarden (bv. binnen een bepaalde termijn) die het gesteld heeft bij de boeking.

Druk altijd de informatie over het hotel en de geboekte kamer af en neem ze mee. Indien er discussie is ter plaatse dan heb je een bewijsdocument mee.



Hotelclassificaties

Alle lidstaten in de EU hanteren een wettelijk of een vrijwillig afgesproken classificatie van de toeristische logies. Hotels worden meestal op basis van een aantal sterren gerangschikt in comfortklassen: 1 ster staat voor basiscomfort, 5 sterren voor luxe. Een studie van het ECC-Net in 2010 toonde dat er wel wat verschillen bestaan tussen de verschillende classificaties.

TIP

Op de website van het ECC vind je een overzicht van de belangrijkste kenmerken van een driesterrenhotel in de 27 lidstaten, IJsland en Noorwegen, zodat je vooraf kan checken welke categorie die kenmerken bevat die voor jou belangrijk zijn.
www.eccbelgie.be/is-een-3-sterrenhotel-in-belgie-beter-dan-bij-onze-europese-buren-s60411.htm

Hotelinformatie als deel van een pakketreis

Indien je hotelboeking deel uitmaakt van een pakketreis, dan is de reisagent verplicht jou correct in te lichten over het comfortniveau van het hotel. Meestal is die informatie aangegeven in zijn brochure of op zijn website. Hij kan dan daar een eigen beoordeling geven als hij vindt dat de officiële classificatie niet overeenstemt met wat jij ervan zou verwachten.

Boek je enkel een hotel via een reisagentschap, dan is die verplichting uit de wet op de pakketreizen echter niet meer van toepassing. Wat niet wil zeggen dat de reisagent jou zomaar iets op de mouw mag spelden. Je gaat met hem een contract aan en dus moet hij jou ook bieden wat hij je in dat contract belooft.

Hou dus alle informatie zorgvuldig bij, zodat je in geval van betwisting jouw beweringen kan staven.

5 Een vakantiewoning huren

Zoeken naar het geschikte verblijf

Om een vakantiewoning te vinden, kan je te rade gaan bij een reis-agentschap of een gespecialiseerd agentschap voor vakantieverhuringen, zoeken op het internet of de advertenties in dagbladen uitpluizen.

Enkele tips:

- Als je over het adres beschikt, kijk op websites zoals Google Maps die satellietbeelden aanbieden zodat je een idee van de omgeving krijgt.
- Indien de geboden informatie over de woning schaars is, vraag meer details alvorens toe te zeggen.
- Wees voorzichtig als je huurt op basis van een advertentie in de krant of op het internet: kijk of je meer hebt dan een gsm-nummer of postbusadres van de eigenaar. Informeer eventueel bij de toeristische dienst van de streek.
- Stuur nooit het geld voor de huur vooraf via cash transfer zoals Western Union.

Voorschot en waarborg

Meeestal vragen verhuurders een voorschot en een waarborg. Vaak bedraagt het voorschot 25 à 50 % van de huurprijs. Weet dat dit geen wettelijke verplichting is, maar een gebruik. Je kan die bedragen dus onderling afspreken.

Je moet de woning verlaten in de staat waarin je de woning hebt gevonden. Om meningsverschillen te vermijden, wordt er best een plaatsbeschrijving gemaakt die beide partijen ondertekenen. Biedt de eigenaar er geen aan, dan kan je zelf een opmaken en door de eigenaar laten tekenen.



TIP

Kijk na of je als huurder de vakantiewoning moet verzekeren tegen brand en waterschade. Soms is dit risico al gedekt door de woningpolis van de woning waarin je woont. Vraag inlichtingen aan je verzekeraar.

6 Een reis annuleren

Eenmaal je een reis hebt geboekt, beschik je niet meer over het recht om die reis kosteloos te annuleren. Dit geldt zowel voor een vliegticket, als een georganiseerde reis, als een boeking van een hotelkamer of van een vakantiewoning.

Indien je die boekingen wil annuleren, dan zal je in de meeste gevallen een verbrekingsvergoeding moeten betalen. Hoeveel die bedraagt, staat meestal in de algemene voorwaarden. Vaak is die gelijk aan het betaalde voorschot. Het bedrag kan ook variëren naarmate de annulering de vertrekdatum nadert.

Het maakt ook geen verschil uit of je boekt via het internet of bij een agentschap.



Indien de reisorganisator, het agentschap, het hotel of de eigenaar het contract wil annuleren, dan moet hij de betaalde bedragen terugstorten en eventueel een schadevergoeding betalen, tenzij bij overmacht. Volgens de Belgische wet mag die schadevergoeding niet lager zijn dan de schadevergoeding die jij had moeten betalen, indien jij het contract geannuleerd zou hebben.

7 De reisannuleringsverzekering

Het reisagentschap of de website zal je meestal voorstellen een reisannuleringsverzekering te nemen terwijl je je reis boekt. Je kan ook een reisannuleringsverzekering onderschrijven bij een verzekeraar en met sommige kredietkaarten beschik je ook over een reisannuleringsverzekering.

De kwaliteit en de prijzen van de verzekeringscontracten variëren. Vergelijk de verschillende polissen op de dekking die ze bieden voor volgende elementen:

- voorvallen die de naaste familie/samenwonenden of de reisgezel, de kinderoppasser, ... overkomen;
- voorvallen met je werk, je huis, de studies, de auto, ...
- voorvallen tijdens de reis;
- uitsluitingen (bestaande ziekten, zelfmoord, sportongevallen, zware fouten, ...) en met welke wachttijd.

TIP

Je kan een verzekering afsluiten voor één bepaalde reis, maar ook voor een jaar, wat vaak niet veel meer kost en zeker voordeliger is indien je vaker naar het buitenland vertrekt.

8 De vakantiebestemming is een risicogebied

Soms kunnen lokale onrusten of natuurrampen je doen twifelen of je de reis die je geboekt hebt wel zou ondernemen. Een officieel negatief reisadvies gegeven door de FOD Buitenlandse Zaken is niet bindend, maar de meeste reisorganisatoren of -agenten zijn dan wel bereid om je reis om te boeken of te annuleren. Dan krijg je jouw voorschot terug, maar je hebt geen recht op een compensatie.

Wil de reisorganisator de reis gewoon laten doorgaan, dan heb je de keuze tussen toch de reis ondernemen of haar te annuleren mits betaling van de annuleringskosten (zie 5). Je kan natuurlijk ook trachten te onderhandelen met de reisorganisator om een gezamenlijke oplossing te vinden. Hetzelfde geldt voor hotelboekingen en vliegtickets.



Indien je al ter plaatse bent wanneer onlusten uitbreken dan kan de reisorganisator om veiligheidsredenen beslissen zijn reizigers te repatriëren. Hij moet je dan een gelijkwaardig alternatief aanbieden of het niet genoten deel van je reis terugbetalen.

TIP

Op de website van de FOD Buitenlandse Zaken vind je informatie over de veiligheidstoestand in risicogebieden.
http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen/

9 De reisdocumenten

Voor reizen binnen de Europese Unie, IJsland, Noorwegen, Liechtenstein of Zwitserland heb je geen visum of paspoort nodig. Wel je identiteitskaart. Woon je in een EU-lidstaat waarvan je de identiteit niet hebt, dan kan een luchtvaartmaatschappij eisen dat je je paspoort meeneemt.

Reis je buiten de EU, informeer bij je reisbureau of de ambassade van het land waar je naartoe reist naar de documenten die je bij moet hebben. Heb je een georganiseerde reis geboekt, dan moet de reisorganisator en/of de reisagent je al deze informatie verstrekken.

Kinderen jonger dan 12 jaar die naar het buitenland reizen moeten ook een geldig identiteitsbewijs bijhebben. Meer informatie krijg je op de dienst burgerlijke stand van je woonplaats of vind je op de website van de FOD Buitenlandse Zaken:

http://www.belgium.be/nl/familie/identiteit/identiteitskaart/kinderen_jonger_dan_12_jaar/



TIP

Reis je naar een land buiten de EU? Informeer bij het Instituut voor Tropische Geneeskunde of er bepaalde vereisten zijn i.v.m. je gezondheid.
www.itg.be/itg/GeneralSite/Default.aspx?WPID=31&MIID=333&L=N



1 Met het vliegtuig



Als vliegtuigpassagier geniet je rechten die ervoor moeten zorgen dat je goed opgevangen wordt als problemen zouden opduiken. Enerzijds moet de luchtvaartmaatschappij je informeren en bijstand verlenen als je gestrand bent, anderzijds kan zij verplicht zijn je een schadevergoeding te betalen.

Vertraging

Je hebt recht op:

- informatie over je rechten en
- bijstand onder de vorm van verfrissingen, maaltijden, 2 communicaties en overnachting indien nodig, afhankelijk van de duur van de vertraging (zie kader A).

A Duur van de vertraging

EEN VERTRAGING VAN:	vlucht binnen de EU	vlucht buiten de EU
minstens 2 uur	≤ 1500 km	≤ 1500 km
minstens 3 uur	+ 1500 km	1500 tot 3500 km
minstens 4 uur		+ 3500 km

Bij een vertraging van meer dan 5 uur en als je geen latere vlucht wil nemen, heb je bovendien recht op:

- de terugbetaling van je ticket en
- een retourvlucht naar je eerste vertrekpunt.

Is je vlucht meer dan 3 uur vertraagd, dan wordt dit door het Europees Hof van Justitie behandeld zoals een annulering. Dit geeft je recht op een financiële vergoeding tussen € 250 en € 600 (zie kader B) tenzij de vertraging te wijten is aan overmacht.

Bovendien kan je een bijkomende schadevergoeding eisen indien je extra schade hebt geleden en je die kan bewijzen, bijvoorbeeld door het missen van een aansluitende vlucht. Ook hier geldt dit niet bij overmacht.

Annulering

Hoe lang voor de afreisdatum werd je de annulering meegedeeld?

Minstens 2 weken:

- De maatschappij moet je een alternatief voorstellen. Ga je niet akkoord, dan moet ze je ticket terugbetalen.

Tussen 2 weken en 7 dagen:

- De maatschappij moet je een alternatief voorstellen. Ga je niet akkoord, dan moet ze je ticket terugbetalen.
- De maatschappij moet je bijstand verlenen, zoals bij een vertraging (zie kader C).
- Je hebt recht op een financiële vergoeding, tenzij bij overmacht en tenzij ze je een alternatieve vlucht aanbiedt die maximaal 2 uur voor het geplande uur vertrekt en maximaal 4 uur na de geplande aankomsttijd toekomt (zie kader B).

Minder dan 1 week:

- De maatschappij moet je een alternatief voorstellen. Ga je niet akkoord, dan moet ze je ticket terugbetalen.
- De maatschappij moet je bijstand verlenen (zie kader C).
- Je hebt recht op een financiële vergoeding, tenzij bij overmacht en tenzij ze je een alternatieve vlucht aanbiedt die maximaal 1 uur voor het geplande uur vertrekt en maximaal 2 uur na de geplande aankomsttijd toekomt (zie kader B).

Bovendien kan je een bijkomende schadevergoeding eisen indien je extra schade hebt geleden en je die kan bewijzen, bijvoorbeeld door het missen van een aansluitende vlucht. Ook hier geldt dit niet bij overmacht.

Instapweigering (o.a. overboeking)

De maatschappij moet in het geval van een overboeking aan de passagiers vragen of iemand vrijwillig zijn boeking, in ruil voor bepaalde tegenprestaties, wil opgeven. De vrijwilliger krijgt zijn ticket terugbetaald (en eventueel een gratis vlucht naar zijn oorspronkelijk vertrekpunt) of krijgt een alternatieve vlucht op een ander tijdstip. Tijdens de wachttijd heeft hij recht op bijstand (zie kader C).

Wanneer de luchtvaartmaatschappij onvoldoende vrijwilligers vindt, mag zij passagiers aan boord weigeren. Alle passagiers die een instapweigering krijgen, omwille van een overboeking of andere reden, hebben recht op:

- een alternatieve vlucht of de terugbetaling van het vliegbiljet;
- bijstand (zie kader C);
- een financiële vergoeding (zie kader B);
- een bijkomende schadevergoeding voor extra schade die je kan bewijzen.

B De financiële vergoeding**

Vlucht korter of gelijk aan 1500 km	€ 250
Vlucht binnen EU van meer dan 1500 km en niet-EU vlucht van 1500 tot 3500 km	€ 400
Niet-EU vlucht van meer dan 3500 km	€ 600

C De bijstand

De luchtvaartmaatschappij moet je bijstand bieden onder de vorm van:

- verfrissingen, maaltijden (naargelang de wachttijd)
- 2 communicaties (telefoon, fax of e-mail)
- eventueel een hotel om te overnachten en het vervoer tussen het hotel en de luchthaven

Indien de maatschappij deze bijstand niet zelf aanbiedt, dan moet je alle betalingsbewijzen zorgvuldig bijhouden om nadien deze kosten terug te vorderen. Passagiers met beperkte mobiliteit en alleenreizende kinderen krijgen voorrang.

Bagageproblemen

Zijn er problemen met je bagage, dan moet je onmiddellijk op de luchthaven een klacht indienen. Hou het document dat je krijgt goed bij. Zijn de problemen niet opgelost als je terug thuis bent, dan vraag je een vergoeding met een aangetekende brief aan de luchtvaartmaatschappij. Dit moet je doen binnen de termijn van:

- 7 dagen na ontvangst van beschadigde bagage.
- 21 dagen na ontvangst van vertraagde bagage.
- zo snel mogelijk als de bagage verloren (na 21 dagen) is.

Je hebt recht op een vergoeding van maximaal 1131 STR* per passagier bij beschadigde, vertraagde of verloren

bagage. Indien je bagage meer waard is dan dit bedrag, dan leg je best een "bijzondere verklaring" af bij het inchecken. Je sluit dan een verzekering af bij de luchtvaartmaatschappij die je voor de aangegeven waarde vergoedt indien er zich bagageproblemen voordoen.

Als je bagage ontbreekt bij aankomst op je reisbestemming, krijg je soms een kit met noodzakelijke artikelen wanneer je klacht indient op de luchthaven. Gebeurt dit niet, dan kan je zelf noodzakelijke artikelen kopen en de aankoopbewijzen naar de luchtvaartmaatschappij sturen om vergoed te worden.



TIP

Het ECC heeft een praktische brochure "Bagage op het vliegtuig" die je kan downloaden of bestellen op de website www.eccbelgie.be

* STR staat voor Speciale TrekkingsRechten en wordt uitgedrukt in een speciale munteenheid waarvan de waarde dagelijks wordt vastgelegd. 1131 STR = € 1296 op 14/06/2013. De maatschappij moet je niet vergoeden voor laattijdige bagage ingeval van "overmacht".

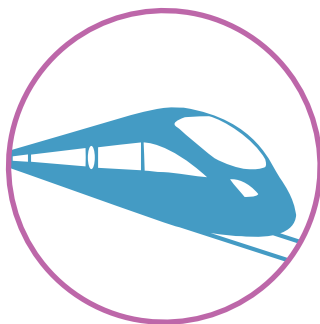
** Deze vergoeding kan in sommige gevallen gehalveerd worden.

Controle-instantie

In elke Europese lidstaat bestaat een controle-instantie die moet controleren of de luchtvaartmaatschappijen

de Europese wetgeving over de rechten van de luchtvaartpassagiers respecteren. In België is de controle-instantie bereikbaar op het nummer 02 277 44 00 of per mail naar passenger.rights@mobiliteit.vlaanderen.be.

2 Met de trein



Reis je over minstens één grens met de trein in Europa, dan geldt de bescherming van de Europese wet. In sommige landen (o.a. België) zijn die regels ook van toepassing voor het nationale treinvervoer. Naast regels i.v.m. de aansprakelijkheid van de spoorwegaansprakelijkheid bij dood en letsels van haar passagiers en over het transport van de fiets of de auto op de trein, bevat deze wetgeving vooral regels over haar informatieplicht en haar verplichtingen bij vertragingen en annuleringen.

Je hebt recht op informatie:

- voor de reis (snelste en goedkoopste reisweg, beschikbaarheid van zitplaatsen en diensten aan boord, procedures voor klachten, enz.);
- tijdens de reis (diensten aan boord, volgende station, vertragingen, enz.).

Annulering of vertraging

Bij een annulering of een vertraging van meer dan 60 minuten bij aankomst:

Je hebt recht op bijstand:

- maaltijden en verfrissingen;
- indien nodig, verblijf in een hotel en vervoer naar het hotel en terug;
- vervoer naar het station indien de trein geblokkeerd is op het spoor;
- indien nodig, een alternatieve vervoerdienst.

Je hebt de keuze tussen:

- je reis voortzetten (moet onder vergelijkbare vervoersomstandigheden). Je hebt recht op een vergoeding van 25% van de ticketprijs bij een vertraging tussen 60 en 119 minuten en 50% bij een vertraging van 120 minuten of meer.
- je reis niet voortzetten. Je hebt recht op een volledige terugbetaling van je ticket voor het niet afgelegde traject of voor het afgelegde traject indien dit zinloos is geworden in je reisplan en een retourdienst naar het eerste vertrekpunt.

Problemen met geregistreerde bagage

Volledig of gedeeltelijk verloren bagage (na 14 dagen):

- Je kan de waarde van de schade bewijzen: de vergoeding is gelijk aan die schade met een maximum van 80 UOA* per kilo of 1200 UOA* per stuk bagage.
- Je kan de schade niet bewijzen: de vergoeding is beperkt tot 20 UOA* per kilo of 300 UOA* per stuk bagage.

De maatschappij moet in beide gevallen ook de kosten die je betaalde voor het transport van je bagage terugbetalen.

Laattijdige levering van de bagage:

De vergoeding wordt berekend per periode van 24 uur.

- Je kan de waarde van de schade bewijzen: de vergoeding is gelijk aan die schade met een maximum van 0,80 UOA* per kilo of 14 UOA* per stuk bagage.
- Je kan de schade niet bewijzen: de vergoeding is beperkt tot 0,14 UOA* per kilo of 2,80 UOA* per stuk bagage.

Beschadiging aan de bagage:

Je hebt recht op een schadevergoeding die gelijk is aan de waardevermindering van de bagage.

TIP

Wil je waardevolle bagage meenemen en vind je de voorziene vergoedingen ontoereikend? Sluit een bagageverzekering af bij een verzekeringsmaatschappij of bij de touroperator. Wie vaker op reis vertrekt, kan een polis op jaarbasis afsluiten. Informeer grondig over de uitsluitingen en toegepaste franchise.

Controle-instantie

Ben je ontevreden over de behandeling van je klacht door de spoorwegmaatschappij, dan kan je in België terecht bij de Ombudsman

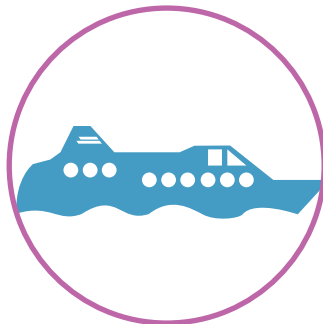
van de spoorwegen (tel: 02 525 40 00 - www.ombudsmanrail.be) of bij de overheidsinstelling die de toepassing van deze Europese wetgeving moet controleren (tel: 02 277 48 90 - www.mobiliteit.belgium.be/nl/spoorwegverkeer/info/).

TIP

Het ECC heeft een praktische brochure "Uw rechten als treinpassagier in Europa" die je kan downloaden of bestellen op de website www.eccbelgie.be.

* UOA staat voor Unit of Account en wordt uitgedrukt in een speciale munteenheid waarvan de waarde dagelijks wordt vastgelegd. 1 UOA = € 1,15 op 14/06/2013.

3 Met de boot



Sinds 18 december 2012 krijgen passagiers die over zee of binnenwateren reizen een betere bescherming dankzij een Europese verordening.

Annulering of vertraging

Binnen de 30 minuten na de geplande vertrektijd heb je recht op informatie over de situatie en de verwachte vertrek- en aankomsttijden. Mis je hierdoor een aansluiting, dan moet de vervoerder je informeren over alternatieve aansluitingen.

Bij een annulering of vertraging van meer dan 90 minuten heb je recht op bijstand:

- Gratis verfrissingen, snacks of maaltijden (in verhouding tot de wachttijd).
- Gratis overnachting aan boord of aan wal, tenzij bij overmacht ten gevolge van weersomstandigheden die de veiligheid in het gedrang brengen. Deze bijstand mag beperkt worden tot € 80 per nacht gedurende max. 3 nachten. Vervoer naar de verblijfplaats en terug indien nodig.
- Vervoer via een alternatieve route naar de eindbestemming of terugbetaling van het vervoersbewijs en vervoer naar vertrekpunt.

Je hebt recht op een financiële vergoeding die afhangt van de duur van de vertraging bij aankomst en de duur van de dienst:

Vergoeding = minimum 25 % van de prijs van het vervoersbewijs.

Duur vertraging bij aankomst	Duur van de dienst
1 uur	tot 4 uur
2 uur	4 uur tot 8 uur
3 uur	8 tot 24 uur
4 uur	meer dan 24 uur

Vergoeding = 50 % van de prijs van het vervoersbewijs indien de vertraging dubbel zo lang duurt.

Bij overmacht moet geen vergoeding betaald worden.

Controle-instantie

Ben je ontevreden met het antwoord van de vervoerder, dan kan je de handhavingsinstantie contacteren (waterborne.passengerrights@mobiliteitsautoriteit.nl).

4 Met de bus



Sinds 1 maart 2013 is de Europese verordening die meer bescherming biedt aan bus- en touringcarpassagiers van toepassing.

Ongeacht de reisafstand hebben alle bus- en touringcarpassagiers recht op reisinformatie voor en tijdens de reis en informatie over hun passagiersrechten.

Deze Europese wet geldt hoofdzakelijk voor busreizen van 250 km of meer.

Ongevallen

Je hebt recht op:

- een financiële vergoeding van maximum € 220.000 per passagier en € 1200 per stuk bagage (tenzij de lidstaten dit bedrag verhoogd hebben);
- bijstand onder de vorm van onderdak, voedsel, kleding, vervoer en facilitering van eerste hulp. De kosten voor onderdak mogen beperkt worden tot € 80 per nacht per passagier en tot 2 nachten.

Annulering of vertraging

Bij overboeking, annulering of vertraging van meer dan 2 uur

Je hebt de keuze tussen

- de voortzetting van je reis langs een andere route en
- de terugbetaling van je vervoersbewijs en een gratis terugreis naar je vertrekpunt.

Geeft de vervoerder jou die keuze niet, dan heb je recht op een schadevergoeding gelijk aan 50 % van je vervoersbewijs.

Je hebt recht op informatie over de verwachte vertrektijd en eventueel alternatieve aansluitingen.

Bij annulering of een vertraging van minstens 90 minuten van een reis met een geplande duur van meer dan 3 uur

Je hebt recht op bijstand:

- snacks, maaltijden en verfrissingen in verhouding tot de wachttijd;
- indien nodig een hotelkamer en het vervoer ernaartoe, tenzij bij overmacht ten gevolge van weersomstandigheden die de veiligheid in het gedrang brengen. De kosten voor het onderdak mogen beperkt worden tot € 80 per nacht per passagier en tot 2 nachten.

Controle-instantie

Ben je ontevreden met de behandeling van je klacht door de vervoerder, dan kan je contact nemen met de handhavingsinstantie (road.passengersrights@mobilit.fgov.be).

5 Met de auto

Vertrek je met de auto op reis in de EU, dan is je Belgische rijbewijs geldig. Je autoverzekering burgerlijke aansprakelijkheid geldt eveneens in de EU-lidstaten, Noorwegen en IJsland. Zorg er ook voor dat een exemplaar van het Europees aanrijdingsformulier in jouw wagen aanwezig is.

Wanneer je in het buitenland een verkeersovertreding begaat, dan zal de boete naar je thuisadres gestuurd worden, soms pas een jaar of twee later. Net zoals in je eigen land, zal je de boete moeten betalen of betwisten. Beging je de overtreiding met een huurwagen, dan rekenen de autoverhuurmaatschappijen vaak administratieve kosten aan.



Verkeersregels in 29 Europese landen

Omdat niet alle lidstaten dezelfde regels opleggen, doe je er goed aan je hierover te informeren voordat je met de auto naar het buitenland vertrekt. Zo vermijd je geldboetes en vervelende situaties. Op de website van de Europese Commissie (http://ec.europa.eu/transport/road_safety/going_abroad/index_en.htm) vind je een handig overzicht van de verkeersregels in 29 Europese landen (alle EU-landen plus Noorwegen en IJsland). Klik op een land naar keuze op de kaart en je krijgt informatie over:

- snelheidsbeperkingen
- veiligheidsgordels
- verkeerslichten
- rijden onder invloed van alcohol
- rijden onder invloed van drugs
- helmgebruik

Umweltzones in Duitsland

Sommige Duitse steden, zoals Berlijn, Keulen en Hannover, zijn afgebakend met een verkeersbord "Umweltzone". Voertuigen die deze "Umweltzones" willen binnenrijden, moeten voorzien zijn van een

milieusticker of "Umweltplakette". Wie in deze zones rijdt zonder milieusticker, kan beboet worden. Dit geldt ook voor buitenlandse voertuigen.

De Umweltplakette is gemakkelijk in Duitsland verkrijgbaar bij erkende garages, gemachtigde benzinestations en TÜV-kantoren (technische controle).

TIP

De milieusticker kan je voor de afreis bestellen. Kijk op de website van het ECC www.eccbelgie.be/sommige-duitse-steden-laten-enkel-auto-s-met-milieusticker-toe-s50761.htm of op de website van de VAB <http://www.vab.be/nl/nieuws/2013/11/22/duitsmilieuvignet>

Zona a traffico limitato in Italië

De "zona a traffico limitato" (ZTL) bevinden zich meestal in Italiaanse steden met een historisch centrum. Specifieke signalisatieborden kondigen deze zones aan.

Het autoverkeer is in deze zones tijdens bepaalde uren van de dag verboden voor niet-bewoners, op straffe van een boete.

Voor een gedetailleerde lijst van deze ZTL kan je op volgende website terecht: <http://ztl-italia.blogspot.com/>

TIP

Verblijf je in een hotel dat zich in een ZTL bevindt, dan kan je soms de toelating krijgen om in de binnenstad te rijden. Informeer je hierover bij het hotel.

Slagboom open en toch niet betaald in Italië

In Italië kan het gebeuren dat de slagbomen van de tolweg zich openen nadat je je kredietkaart hebt ingevoerd, maar je toch niet betaald hebt. Indien er een probleem was met de betaling, dan wordt je wagen gefotografeerd en kan je een boete krijgen, zelfs tot 10 jaar na de feiten. Kijk dus altijd je ticket na dat je krijgt bij

de tolweg. Staater een Ronder "Modalità di Pagamento" (betaalwijze), dan heb je niet betaald. In dit geval meld je je best bij het tolbureau of bij een "Punto Blu" (bureau voor tolwegen) om de tol te betalen. Je kan dit ook op de website: <http://www.autostrade.it/en/rmpp/index.html>.

Om bijkomende kosten te vermijden, moet je binnen de 15 dagen betalen.

6 Op reis met dieren

Identificatie en bewijs van inenting

Om te reizen in de EU moet je gezelschapsdier beschikken over een identificatie en een paspoort dat het bewijs levert van vaccinatie tegen hondsdolheid (rabiës).

De identificatie gebeurt met een tatoeage (tot 3 juli 2011) of een microchip.

Ook is een EU-paspoort ("animal health certificate") vereist, afgegeven door een bevoegde dierenarts. Momenteel zijn in België 2 organisaties (BVIRH en ID-Chips) erkend voor de uitgifte van Belgische EU-paspoorten. Dit paspoort geldt gedurende heel het leven van het dier en bevat minimaal de informatie betreffende



de inenting tegen rabiës. Als je op reis vertrekt, moet je jouw gezelschapsdier op tijd laten inenten of moet je het bewijs leveren van een vroegere inenting die nog geldig is.

Sommige landen stellen bijkomende eisen, zoals een behandeling tegen lintwormen of tegen teken.

TIP

Op de website van de FOD Volksgezondheid vind je per land informatie over de juiste timing voor elke inenting.

<http://www.health.belgium.be/eportal/AnimalsandPlants/travellingwithyourpets/index.htm?fodnlang=nl#.VO7qD6FHDHk>

Transport

Er bestaan nog geen Europese regels voor het transport van dieren. Het nationale recht is van toepassing aangevuld met de regels en voorwaarden die in het contract met de vervoerder terug te vinden zijn. Het is dus van groot belang zich op voorhand goed te informeren.

TIP

Er bestaan enkele praktische regels over het transport in een vliegtuig. Je vindt ze op de website van IATA.

<http://www.iata.org/whatwedo/cargo/live-animals/pets/Pages/index.aspx>

7 Personen met beperkte mobiliteit

De Europese wetgever wil garanderen dat personen met een handicap of beperkte mobiliteit dezelfde kansen op vervoer genieten als andere burgers.

Om te vermijden dat personen met een beperkte mobiliteit gediscrimineerd zouden worden en om hen te verzekeren van de nodige bijstand werden verschillende Europese wetten uitgevaardigd.

- Vervoerders en ticketverkopers mogen personen niet weigeren op basis van hun beperkte mobiliteit, behalve indien de veiligheidsvereisten in het gedrang komen, of wanneer het ontwerp van het voertuig of de infrastructuur en de uitrusting van de vertrek- en aankomstplaatsen ongeschikt zijn.
- Zij mogen geen toeslag aanrekenen.
- Enkel wanneer dit strikt noodzakelijk is, mag de vervoerder de aanwezigheid van een begeleider eisen. Bij de meeste vervoersmiddelen is het vervoer van de begeleider gratis.
- Personen met beperkte mobiliteit hebben recht op gratis bijstand bij in- en uitstappen en aan boord van het voertuig, op voorwaarde dat die voor vertrek aangevraagd werd.



- Mobiliteitshulpmiddelen of andere speciale hulpmiddelen moeten in geval van verlies of schade gratis tijdelijk vervangen worden en vergoed worden (vervangingswaarde of reparatiekosten), behalve wanneer er geen schuld of nalatigheid van de vervoerder is.
- Wanneer een vervoerder de toegang weigert aan een persoon met een beperkte mobiliteit, moet hij alle redelijke inspanningen doen om de betrokkene een aanvaardbaar alternatief voor te stellen. Is dit niet mogelijk, dan moet hij het vervoerbewijs terugbetalen.

Deze algemene regels worden soms aangevuld met enkele specifieke regels naargelang het vervoersmiddel. Zo mogen vliegtuigpassagiers met een beperkte mobiliteit naast hun medische uitrusting maximum twee mobiliteitshulpmiddelen meenemen aan boord en een begeleidingshond op voorwaarde dat de nationale reglementering dat toelaat.

TIP

Meer specifieke informatie over de verplichte maatregelen voor personen met een handicap of beperkte mobiliteit per type vervoersmiddel vindt u op de website van het ECC onder het thema "reizen".
www.eccbelgie.be/reizen-s10971.htm

3

OP DE VAKANTIEBESTEMMING



1 Een wagen huren

Op voorhand of ter plaatse

*Reserveren op voorhand
biedt een aantal voordelen:*

- tijd om aanbod en prijzen te vergelijken bij verschillende soorten aanbieders;
- in de eigen taal;
- er staat een wagen klaar bij aankomst.

*Reserveren ter plaatse
biedt ook voordelen:*

- Betrouwbaarheid van maatschappij is beter in te schatten.
- Kleine, lokale verhuurmaatschappijen zijn moeilijk of niet te vinden op internet, maar vaak goedkoper.
- Er is persoonlijk contact, dus mogelijkheid om te negotiëren.
- Je kan het contract bespreken en om uitleg vragen.

TIP

Wat zit er in de prijs? Let op de verzekeringen, kilometervergoeding, aantal toegelaten bestuurders, geografische beperkingen, toeslag voor afleveren op andere plaats, reserveringskosten, huur kinderzitje, annuleringsverzekering, ...

Het oppikken van de wagen

- Lees het contract nauwkeurig en vraag uitleg over de punten die niet volledig duidelijk zijn.
- Lees vooral de kleine lettertjes.
- Wat wordt gedekt door de prijs?
- Welke verzekeringen zijn inbegrepen en wat is het eigen aandeel bij schade?
- Wat moet je doen bij een ongeval?
- Controleer de staat van de wagen, noteer krassen, deuken en mankementen en laat dit tekenen door de bediende.

De wagen terugbrengen

- Vraag het verhuurbedrijf de staat van de wagen te controleren en te tekenen.
- Vermijd teruggave buiten de openingsuren en neem eventueel foto's.
- Vul zelf de brandstoftank indien zo voorzien in het contract om hoge prijzen te vermijden.

TIP

In de ECC-brochure "Een auto huren in Europa" vind je naast nuttige informatie ook een Engelse lexicon van de huurwagen. Te downloaden of bestellen op www.eccbelgie.be.

2 Kopen tijdens een reis in Europa



Betalen

In alle EU-landen kan je terecht met jouw kredietkaart en bankkaart (debet card). De kosten voor het gebruik van deze kaarten mogen niet hoger zijn in een andere lidstaat dan in eigen land wanneer je in euro betaalt of in euro geld afhaalt. Bij de meeste banken betaal je meer kosten voor het afhalen van geld aan geldautomaten met een kredietkaart dan met een bankkaart. Wanneer je betaalt in euro zijn er meestal geen bijkomende kosten.

Je bank bepaalt de tarieven die je doorgaans op hun website vindt.

Let op, begeef je je buiten Europa, dan doe je er goed aan je bank te vragen of je bankkaart moet geactiveerd worden voor gebruik in alle landen waar je naartoe reist.

Vooraf voor verre reizen worden soms nog reischeques aangekocht, maar zeker in Europa is dit niet meer gebruikelijk.

TIP

Het ECC heeft een brochure "Betalen in Europa" uitgegeven die bovendien informatie bevat over het overmaken van geld in de EU en over het betalen op het internet. Je vindt haar op www.eccbelgie.be.

Garantie

Indien je een product koopt binnen de EU, dan moet de verkoper je een garantie geven van 2 jaar. De eerste 6 maanden zijn de belangrijkste. De verkoper moet dan het defecte goed herstellen of omruilen, behalve wanneer hij kan aantonen dat het defect door jou

veroorzaakt werd. Na 6 maanden kan hij van je eisen dat jij bewijst dat het gebrek reeds bestond bij de levering.

Naast deze wettelijke garantie bieden vele verkopers of fabrikanten een commerciële garantie, waarvan ze je de voorwaarden moeten meedelen en die geen afbreuk mogen doen aan de wettelijke garantie.

TIP

Je vindt alles over de garantie in een brochure van het ECC: "De wet over de garantie", die je kan bestellen of downloaden op www.eccbelgie.be.

Btw

In de EU betaal je de btw op goederen op de plaats waar je ze koopt. De Europese Commissie publiceert een lijst van de toegepaste btw-tarieven op haar website: http://ec.europa.eu/taxation_customs/taxation/vat/how_vat_works/rates/index_en.htm

Op 1 januari 2013 was Luxemburg het EU-land met het laagste btw-tarief (15%).

Enkel bij de aankoop van een nieuwe waren betaal je de btw in eigen land.

TIP

Je vindt alle informatie over hoe je een auto in een andere lidstaat kan kopen in de ECC brochure "Een wagen kopen in de Europese Unie", te bestellen op www.eccbelgie.be.

Namaak

Wanneer je op vakantie gaat, komt ze ongetwijfeld tegen. De verkopers van tassen van Louis Vuitton, zonnebrillen van Ray Ban of uurwerken van Rolex spreken toeristen aan op een hoek van een straat, een toeristisch plein of zelfs op het strand.

Wees echter op je hoede voor dergelijke verkopers. De kans dat ze namaak designgoederen verkopen is immers groot.

Bij controle kunnen namaakgoederen in beslag genomen en vernietigd worden. In sommige landen, zoals Italië, riskeren verkopers van namaakgoederen een boete of zelfs een gevangenisstraf.

TIP

Wees op je hoede voor koopjes die "te mooi zijn om waar te zijn". Designerartikelen voor een prikje zijn hoogstwaarschijnlijk nep.

3 Roaming



Gsm-gebruik in het buitenland

Dankzij de Europese overheid worden de roamingtarieven (de kosten aangerekend voor gsm-gebruik in een andere Europese lidstaat) steeds goedkoper. De opgelegde maximumtarieven* bedragen:

	bellen (min)	gebeld worden (min)	sms versturen	sms ontvangen	mobiel internet (mb)
1 juli 2013	24 cent	7 cent	8 cent	gratis	45 cent
1 juli 2014	19 cent	5 cent	6 cent	gratis	20 cent

Een afzonderlijk roamingcontract

Vanaf juli 2014 kan je met behoud van je gsm-nummer een roamingcontract afsluiten met een andere provider dan je thuisprovider. Telkens je een grens overschrijdt, zal je gsm automatisch overschakelen op het netwerk van de door jou gekozen roamingprovider. Hetzelfde geldt voor dataroaming.

Maximumfactuur van € 50

De gsm-operatoren moeten je sinds 1 juli 2011 informeren over de mogelijkheid om de verbinding te verbreken zodra de factuur € 50* (of meer indien je voor een hoger bedrag kiest) bedraagt.

Sinds 1 juli 2012 moeten de operatoren je ook als je buiten de EU reist, verwittigen wanneer je gsm-gebruik € 50* (of je vooraf overeengekomen limiet) bijna bereikt. Je moet bevestigen dat je deze limiet wil overschrijden.

* Prijzen exclusief btw.

4 *Timesharing en aanverwanten: opgepast!*

Op je vakantiebestemming kan je benaderd worden door verkopers van langetermijnavakanties, zoals timesharing, vakantieclubs, puntensystemen, die je vaak een krasbiljet aanbieden. Je wilt gegarandeerd een prijs: je moet een lange informatiesessie bijwonen die maar een doel heeft, nl. je langdurig aan een contract binden.

Dergelijke langetermijnavakantiecontracten vertonen belangrijke nadelen:

- Bovenop de oorspronkelijke aankoopprijs, moet de koper jaarlijkse kosten betalen.
- Timesharing en dergelijke zijn geen goede investering, in tegenstelling tot wat sluwe verkopers je proberen

te doen geloven: herverkopen is zeer moeilijk, zo niet onmogelijk.

- Onderhoudskosten stijgen vaak sterk, de residentie kan slecht beheerd worden of ze kan failliet gaan.
- Wijzigingen in het privéleven van de koper kunnen ervoor zorgen dat hij geen gebruik meer wil/kan maken van zijn timesharing.
- Timesharingovereenkomsten voorzien nooit een clause voor geheel of gedeeltelijke terugbetaling van het lidmaatschap bij een vervroegde uittrading.

De timesharingovereenkomsten vallen onder een Europese regelgeving die de consument o.a. een bedenktijd van 14 dagen toekent. Op de website van het ECC (www.eccbelgie.be) vind je hierover in de rubriek "Timesharing" meer informatie.

TIP

Teken nooit een contract tijdens zo'n informatiesessie maar overweeg alles rustig thuis. Vooral, betaal nooit iets ter plaatse, dit is trouwens bij wet verboden



5 Bij ziekte of ongeval

Iedereen is verplicht in regel te zijn met de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering. In het buitenland bewijs je dat je in orde bent aan de hand van de Europese ziekteverzekeringskaart die je op aanvraag gratis van je ziekenfonds krijgt. Deze kaart garandeert je terugbetaling voor dringende verzorging in de EU-lidstaten, IJsland, Noorwegen, Liechtenstein en Zwitserland. Soms wordt jouw ter plaatse niets aangerekend, soms enkel het remgeld. Soms moet je alles ter plaatse betalen. Na voorlegging van de getuigschriften en facturen zal je ziekenfonds je dan terugbetalen voor het bedrag boven het remgeld.



Indien je voor een geplande verzorging met hospitalisatie naar het buitenland vertrekt, dan moet je altijd eerst toestemming vragen van uw ziekenfonds.

TIP

In de ECC-brochure “Gezondheidszorg in Europa” vind je hierover meer informatie. Je vindt haar op www.eccbelgie.be.

Een nummer dat je moet kennen:
het Europese noodnummer 112

4

KLACHTEN



1 *Tijdens je reis*

Probeer steeds je klacht ter plaatse op te lossen. Dit is vaak de snelste en meest efficiënte manier om een bevredigende oplossing te vinden. Indien je geen oplossing vindt, vraag dan naar het klachtenformulier en hou een dubbel als

bewijs. Contacteer eventueel je reisorganisator of agentschap. Zij kunnen je het nummer voor noodgevallen meedelen. Verzamel bijkomend bewijsmateriaal en maak foto's indien nodig.

2 *Na je reis*

Enmaal thuisgekomen kan je dan je klacht schriftelijk bevestigen.

Je hebt een klacht tegen een Belgische onderneming:

- Wend je tot een consumentenorganisatie zoals Test-Aankoop (www.test-aankoop.be) of
- dien een klacht in via Belmed (www.belmed.fgov.be).

Belmed is een online bemiddelingsplatform dat beheerd wordt door de FOD

Economie en bevat informatie over de verschillende vormen van geschillenbeslechting. Via Belmed kan je een bemiddelingsaanvraag indienen bij de bevoegde instantie.

Je hebt een klacht tegen een onderneming in een andere lidstaat, IJsland of Noorwegen:

- Wend je tot het Europees Centrum voor de Consument (ECC - www.eccbelgie.be).

Gespecialiseerde juristen van het ECC geven gratis juridisch consumentenadvies.

Als de tegenpartij zich in een ander land van de EU bevindt, worden de juristen van het ECC van dat land ingeschakeld. Samen zoeken ze naar een minnelijke

schikking. Indien een minnelijke schikking onmogelijk blijkt, zoeken zij naar een geschikt buitengerechtelijk alternatief, overal in de EU.

3 *Geschillencommissie Reizen*

De Geschillencommissie Reizen is bevoegd voor conflicten over de uitvoering van de reis tussen een reiziger en een Belgische reisagent of touroperator. Zij is enkel bevoegd indien de reisagent of de touroperator

de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen gebruikt. Dit staat in de algemene voorwaarden van het reiscontract.

Website: <http://www.clv-gr.be>

4 *Europese procedure voor geringe geschillen*

Voor alle grensoverschrijdende geschillen waarvan de betwisting niet meer dan € 2000 bedraagt, bestaat een Europese vereenvoudigde

gerechtsprocedure. De hele procedure verloopt schriftelijk, met behulp van standaardformulieren. De partijen zijn niet verplicht zich door een advocaat te laten vertegenwoordigen.

TIP

Meer informatie vind je in de brochure van het ECC: "Europese procedure voor kleine consumentengeschillen" die je op www.eccbelgie.be kan bestellen of downloaden.

Meer informatie over een thema dat in deze gids werd aangehaald? Surf naar de website van het ECC (www.eccbelgie.be) waar je gratis de brochures kan downloaden of bestellen.

Andere publicaties van het Europees Centrum voor de Consument die je gratis kan bestellen of downloaden op de website www.eccbelgie.be.



Uw rechten als
treinpassagier in Europa



Een auto
huren in Europa



Bagage op het vliegtuig



Een wagen kopen in
de Europese Unie



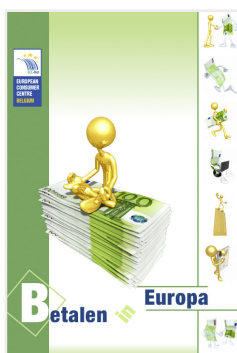
Gezondheidszorg
in Europa



Kopen op het internet
Laat je niet vangen!



Betalen op het internet



Betalen in Europa



Bedrog en oplichting
herkennen en alert reageren

Uw rechten als consument stoppen niet aan de grens. Hebt u een probleem met een aankoop in een andere Europese lidstaat? Doe dan gratis een beroep op de informatie, het advies en de bemiddeling van ECC België en zijn Europese netwerk.



ECC België
Hollandstraat 13
1060 Brussel
tel: 02 542 33 46
fax: 02 542 32 43
info@eccbelgie.be
www.eccbelgie.be

Deze publicatie kadert in het project "European Consumer Centres' network – ECC-Net", een communautair actieprogramma van het consumentenbeleid 2007-2013 dat gefinancierd wordt door de Europese Unie, de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en Test-Aankoop.

De Europese Commissie kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de inhoud van deze publicatie.

Verantwoordelijke uitgever: Karen Ghysels

Juni 2013-update november 2015

D/2011/1866/18

46940