

GEDRAGSCODE VOOR REISBUREAUS

Deze gedragscode (hierna: Gedragscode) is opgesteld om de klant beter te beschermen bij de verkoop van reizen en om de reisbureaus op hun verantwoordelijkheden te wijzen.

Deze gedragscode heeft betrekking op de verkoop van pakketreizen, het aanbieden van gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten zoals gedefinieerd in de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

1. Definities

Voor de toepassing van deze Gedragscode gelden de volgende definities:

- (a) "pakketreizenwet": de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.
- (b) "verordening 261/2004": Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten.
- (c) "verordening 1371/2007": Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.
- (d) "verordening 1177/2010": Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen.
- (e) "verordening 181/2011": Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers.
- (f) "passagiersrechtenverordeningen": verordening 261/2004, verordening 1371/2007, verordening 1177/2010 en verordening 181/2011.
- (g) "GDPR": Verordening (EU) nr. 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
- (h) "reisbureau": een natuurlijke of rechtspersoon die aan ten minste een van de volgende definities voldoet en die deze Gedragscode heeft ondertekent:
 - "professioneel", "organisator" of "doorverkoper" zoals bedoeld in de pakketreizenwet;
 - "touroperator" zoals bedoeld in verordening 261/2004;
 - "touroperator" of "verkoper van vervoerbewijzen" zoals bedoeld in verordening 1371/2007;
 - "verkoper van vervoersbewijzen", "reisagent" of "touroperator" zoals bedoeld in verordening 1177/2010; en
 - "verkoper van vervoersbewijzen", "reisagent" of "touroperator" zoals bedoeld in verordening 181/2011.
- (i) "klant": een natuurlijke of rechtspersoon die aan ten minste een van de volgende definities voldoet:
 - "reiziger" zoals bedoeld in de pakketreizenwet; en
 - "reiziger", "passagier", "gehandicapte" of "persoon met beperkte mobiliteit" zoals bedoeld in de passagiersrechtenverordeningen.

Tenzij anders vermeld hebben de in deze Gedragscode gebruikte termen dezelfde betekenis als de termen die in de pakketreizenwet en de passagiersrechtenverordeningen worden gebruikt.

GEDRAGSCODE VOOR REISBUREAUS

2. Herinnering aan de wettelijke verplichtingen van het reisbureau

Het reisbureau wordt gewezen op zijn verplichtingen die voortvloeien uit wettelijke, reglementaire en bestuursrechtelijke voorschriften. In het bijzonder erkent het reisbureau kennis te hebben van, en verbindt zich ertoe om correct toe te passen, voor zover deze op hem van toepassing zijn:

- (a) De bepalingen van de pakketreizenwet, met inbegrip van de bepalingen inzake:
 - de verplichting om duidelijke en transparante informatie te verstrekken aan de reiziger vanaf de boeking tot de terugkeer in het land van vertrek (o.a. artikelen 5 t.e.m. 7);
 - de prijswijziging (artikelen 19 t.e.m. 23);
 - de aansprakelijkheid voor de conforme uitvoering van de pakketreis (artikelen 33 t.e.m. 40);
 - de verplichting tot bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert op de plaats van de bestemming (artikelen 43 t.e.m. 44);
 - de bescherming bij insolventie (artikelen 54 t.e.m. 65 en 71).
- (b) De bepalingen van de passagiersrechtenverordeningen en de internationale verdragen betreffende het vervoer van personen; en
- (c) De BTW-circulaire 2020/C/44 betreffende de bijzondere reisbureauregeling en de BTW-regeling voor reishandelingen waarop de bijzondere reisbureauregeling niet toepasselijk. Het reisbureau past de juiste BTW-tarieven toe in functie van het verkochte product of dienst.

Meer in het algemeen, verbindt het reisbureau zich ertoe de klant de best mogelijke service te verlenen door hem/haar het product aan te bieden dat het best aan zijn/haar verwachtingen voldoet.

3. Specifieke verplichtingen van het reisbureau

Onverminderd de wettelijke, reglementaire en bestuursrechtelijke voorschriften waaraan hij is onderworpen, verbindt het reisbureau zich ertoe de volgende specifieke verplichtingen na te leven:

- (a) Het reisbureau dat optreedt als organisator of doorverkoper dient voor de gehele duur van zijn activiteit in het bezit te zijn van een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering. Dit moet op alle correspondentie met de klant worden vermeld.
- (b) Het reisbureau dat optreedt als organisator of doorverkoper verbindt zich ertoe de algemene verkoopvoorwaarden na te leven die zijn opgesteld door de Geschillencommissie Reizen. Hij verbindt zich ertoe deze op te nemen in de offerte en het contract dat hij afsluit met de klant. Het reisbureau past zijn algemene voorwaarden aan telkens wanneer deze door het bestuursorgaan van de Geschillencommissie Reizen worden herzien. Het reisbureau vult deze zo nodig aan (bijvoorbeeld door de exacte formule en berekeningswijze toe te voegen aan de prijsherzieningsclausule, indien daarin is voorzien).
- (c) Het reisbureau dat optreedt als organisator of doorverkoper verbindt zich ertoe de inleiding van een bemiddelingsprocedure bij de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden indien de klant daarom verzoekt.
- (d) Het reisbureau verbindt zich ertoe, wanneer hij als doorverkoper of tussenpersoon optreedt, de juiste en volledige contactgegevens van de klant aan de organisator en/of de reisdienstverlener te verstrekken, zodat deze laatste rechtstreeks contact met de klant kan opnemen indien zulks voor de uitvoering van de overeenkomst of de toepassing van de pakketreizenwet noodzakelijk is. Zowel de doorverkoper/tussenpersoon als de organisator en/of de reisdienstverlener houden zich daarbij aan de bepalingen van de GDPR. De gegevens van de klant blijven te allen tijde eigendom van de degene die de klant aanbrengt en kunnen enkel gebruikt worden binnen het kader van het lopende dossier. Op generlei wijze kunnen zij door de organisator en/of de reisdienstverlener

GEDRAGSCODE VOOR REISBUREAUS

gebruikt worden voor commerciële doeleinden zonder toestemming van de doorverkoper/tussenpersoon en de klant.

- (e) Het reisbureau verbindt zich ertoe, wanneer hij als doorverkoper of tussenpersoon optreedt, de juiste en volledige contactgegevens van de organisator en/of de reisdienstverlener (en, in voorkomend geval, diens insolventieverzekeraar) in zijn offerte en contract met de klant op te nemen.
- (f) Het reisbureau verbindt zich ertoe in zijn aanbod en overeenkomst met de klant duidelijk aan te geven in welke hoedanigheid hij optreedt (doorverkoper, organisator, tussenpersoon, reisdienstverlener).
- (g) Het reisbureau verbindt zich ertoe om, wanneer hij als doorverkoper of tussenpersoon optreedt, de klant een kopie te bezorgen van het contract of de boekingsbevestiging of ander relevant document die hij van de organisator en/of reisdienstverlener heeft ontvangen, zodat de klant over een authentiek bewijs beschikt dat uitgaat van deze laatste. Onverminderd de wettelijke verplichting om steeds de totaalprijs van het contract te tonen aan de klant, wordt de eventuele dossierkost/service fee die wordt aangerekend voor deze kopie apart en transparant vermeld op de offerte en het contract met de klant.
- (h) Indien het reisbureau als doorverkoper of tussenpersoon optreedt, verbindt het zich ertoe de van de organisator en/of reisdienstverlener ontvangen en voor de klant bestemde terugbetalingen onverwijld en uiterlijk binnen veertien dagen aan de klant over te maken. Hiervoor rekent het reisbureau de klant geen enkele administratie- of dossierkost aan. Deze bepaling kan niet geïnterpreteerd worden als een verlenging van de wettelijke termijnen waarbinnen de klant terugbetaald moet worden krachtens de pakketreizenwet en de passagiersrechtenverordeningen.
- (i) Wanneer het reisbureau als organisator optreedt, verbindt hij zich ertoe een rechtstreeks terugbetalingsverzoek van een klant niet te weigeren of te belemmeren op de enkele grond dat de oorspronkelijke boeking via een doorverkoper of tussenpersoon is verricht.
- (j) Indien de klant wettelijk of contractueel recht heeft op terugbetaling in contanten, verbindt het reisbureau (ongeacht in welke hoedanigheid hij optreedt) zich ertoe de klant geen (gedeeltelijke) terugbetaling in de vorm van een voucher of creditnota op te leggen, noch een dergelijke voucher of creditnota voor te stellen als de enige vorm van terugbetaling waarop de klant recht heeft.

4. Onderschrijving van de Gedragscode

- (a) Het reisbureau dat deze Gedragscode wenst te onderschrijven, vult het formulier in bijlage 1 volledig in en ondertekent het. Indien het reisbureau aangesloten is bij een van de ondertekenende beroepsorganisaties, bezorgt hij het ingevulde en ondertekende formulier aan zijn beroepsorganisatie. De ondertekenende beroepsorganisaties zullen de ontvangen formulieren verzamelen en aan de FOD Economie bezorgen, samen met een Excel-lijst van de betrokken reisbureaus. Indien het reisbureau niet aangesloten is bij een van de ondertekenende beroepsorganisaties, bezorgt hij het ingevulde en ondertekende formulier rechtstreeks aan de FOD Economie.
- (b) De ondertekenende beroepsorganisaties zullen de FOD Economie vragen om op haar website een kopie van deze Gedragscode alsook een lijst van alle reisbureaus die deze Gedragscode hebben onderschreven, te publiceren. De publicatie van de lijst van ondertekenaars van de Gedragscode op de website van de FOD Economie is louter declaratief: de betrokken reisbureaus worden niet onderworpen aan een voorafgaande controle door de FOD Economie wat betreft de naleving van deze Gedragscode. Uit de publicatie van deze Gedragscode en/of de lijst van ondertekenaars op de website van de FOD Economie kunnen dan ook geen rechten of plichten ontleend worden t.a.v. de FOD Economie. De FOD Economie is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor eventuele fouten in de Gedragscode en/of de lijst van ondertekenaars.

GEDRAGSCODE VOOR REISBUREAUS

- (c) Het reisbureau dat deze Gedragscode onderschrijft, moet dit op zijn website op een opvallende en gemakkelijk toegankelijke manier aankondigen. Daarbij geeft hij de tekst van de gedragscode weer.
- (d) Het reisbureau dat deze Gedragscode onderschrijft, moet dit vermelden in zijn offerte en zijn overeenkomst met de klant. Hij verwijst naar de website waar de gedragscode kan worden geraadpleegd.
- (e) Het reisbureau dat deze Gedragscode onderschrijft, neemt de nodige maatregelen om het bestaan en de inhoud van de Gedragscode onder de aandacht van haar werknemers en agenten te brengen.
- (f) Het reisbureau dat deze Gedragscode onderschrijft, kan te allen tijde besluiten zich uit deze Gedragscode terug te trekken. Een reisbureau dat zich terugtrekt uit deze Gedragscode moet onmiddellijk de FOD Economie op de hoogte brengen. Hij zal alle verwijzingen naar de Gedragscode onmiddellijk verwijderen van zijn website en uit alle nieuwe overeenkomsten die hij met zijn klanten sluit.
- (g) Het reisbureau wordt erop gewezen dat het beweren dat hij deze Gedragscode heeft ondertekend terwijl dit niet (meer) het geval is, een oneerlijke handelspraktijk is (artikel VI.100, 1°, van het Wetboek van economisch recht).
- (h) De ondertekenende beroepsorganisaties verbinden zich ertoe hun respectieve leden aan te moedigen de Gedragscode te onderschrijven.

5. Naleving van de Gedragscode

- (a) Deze Gedragscode is een gedragscode in de zin van artikel I.1, 7°, van het Wetboek van economisch recht.
- (b) Het reisbureau dat deze Gedragscode onderschrijft, verbindt zich ertoe de bepalingen van de Gedragscode strikt na te leven. Dit geldt ook voor zijn werknemers en agenten.
- (c) De bepalingen van de Gedragscode vervangen niet de federale, regionale en lokale wetten, reglementaire en administratieve voorschriften waaraan het reisbureau is onderworpen.
- (d) Inbreuken op de bepalingen van deze Gedragscode kunnen oneerlijke handelspraktijken vormen overeenkomstig de artikelen VI.93 tot en met VI.103 van het Wetboek van economisch recht en in het bijzonder artikel VI.98, 2°, van het Wetboek van economisch recht.
- (e) De Economische Inspectie kan op basis van het Wetboek van economisch recht toezicht houden op de naleving van de bepalingen van deze Gedragscode door de deelnemende reisbureaus. Vastgestelde inbreuken kunnen aanleiding geven tot de toepassing van de sanctiemechanismen waarin het Wetboek van economisch recht voorziet.

6. Evaluatie

De ondertekenende beroepsorganisaties evalueren jaarlijks deze Gedragscode en de toepassing ervan. De ondertekenende beroepsorganisaties zullen de FOD Economie uitnodigen om deel te nemen aan deze evaluatie.

*

Opgemaakt te Brussel op 09.02.2023