

BELGISCHE SENAAT**ZITTING 1992-1993**

15 JULI 1993

Voorstel van wet tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling

VERSLAG

**NAMENS DE COMMISSIE VOOR DE
ECONOMISCHE AANGELEGENHEDEN
UITGEBRACHT
DOOR MEVR. VAN DER WILDT**

INHOUD

	Blz.
1. Algemene inleiding	3
2. Inleidende uiteenzetting van de auteur van het wetsvoorstel	3
1. Definities en toepassingsgebied	3
2. Reispromotie	4
3. Informatie	4

Aan de werkzaamheden van de Commissie hebben deelgenomen:

1. Vaste leden: de heren Cerexhe, voorzitter; Bartholomeeussen, Bayenet, Beerden, Boël, Buchmann, Capoen, mevr. Creyf, de heer Daerden, mevr. Dardenne, de heren De Boeck, De Grauwe, Deworme, Didden, Hatry, Hofman, Lenfant, Monset, H. Van Rompaey, Verleyen, Weyts en mevr. Van der Wildt, rapporteur.

2. Plaatsvervangers: de heren Cuyvers, De Roo, Dighneef, Meesters en Vanhaverbeke.

3. Andere senatoren: de heren L. Martens, Raes, Suykerbuyk en Vaes.

R. A 16039*Zie:***Gedr. St. van de Senaat:**

488-1 (B.Z. 1991-1992): Voorstel van wet.

De bijlagen zullen later worden rondgedeeld.**SENAT DE BELGIQUE****SESSION DE 1992-1993**

15 JUILLET 1993

Proposition de loi régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages

RAPPORT

**FAIT AU NOM
DE LA COMMISSION
DE L'ECONOMIE
PAR MME VAN DER WILDT**

SOMMAIRE

	Pages
1. Introduction générale	3
2. Exposé introductif de l'auteur de la proposition de loi	3
1. Définitions et champ d'application	3
2. La promotion de voyages	4
3. L'information	4

Ont participé aux travaux de la commission:

1. Membres effectifs: MM. Cerexhe, président; Bartholomeeussen, Bayenet, Beerden, Boël, Buchmann, Capoen, Mme Creyf, M. Daerden, Mme Dardenne, MM. De Boeck, De Grauwe, Deworme, Didden, Hatry, Hofman, Lenfant, Monset, H. Van Rompaey, Verleyen, Weyts et Mme Van der Wildt, rapporteur.

2. Membres suppléants: MM. Cuyvers, De Roo, Dighneef, Meesters et Vanhaverbeke.

3. Autres sénateurs: MM. L. Martens, Raes, Suykerbuyk et Vaes.

R. A 16039*Voir:***Document du Sénat:**

488-1 (S.E. 1991-1992): Proposition de loi.

Les annexes seront distribuées ultérieurement.

	Blz.		Pages
	—		—
4. Het contract tot reisorganisatie	4	4. Le contrat d'organisation de voyages	4
4.1. Het totstandkomen	4	4.1. La formation du contrat	4
4.1.1. Vorm en inhoud van het contract	4	4.1.1. Forme et contenu du contrat	4
4.1.2. De prijs	5	4.1.2. Le prix	5
4.1.3. Overdraagbaarheid van de boeking	6	4.1.3. Cessibilité de la réservation	6
4.2. De uitvoering	6	4.2. Exécution	6
4.2.1. Wijziging op een wezenlijk punt door de reisorganisator	6	4.2.1. Modification d'un élément essentiel par l'organisateur de voyages	6
4.2.2. Opzegging van het contract door de organisator	6	4.2.2. Résiliation du contrat par l'organisateur de voyages	6
4.2.3. Opzegging van het contract door de reiziger	7	4.2.3. Résiliation du contrat par le voyageur	7
4.2.4. Aansprakelijkheid van de reisorganisator	7	4.2.4. Responsabilité de l'organisateur de voyages	7
4.2.5. Verplichtingen van de reiziger	8	4.2.5. Obligations du voyageur	8
5. Het contract tot reisbemiddeling	8	5. Le contrat d'intermédiaire de voyages	8
6. Slotbepalingen	9	6. Dispositions finales	9
3. Algemene bespreking	9	3. Discussion générale	9
3.1. Opportuniteit van het voorstel	9	3.1. Opportunité de la proposition	9
— Omzetting van de Europese richtlijn	9	— Transposition de la directive européenne	9
— Relatie tot de bestaande wetgeving	9	— Relation avec la législation existante	9
3.2. Bevoegdheidskwestie	12	3.2. Problème de compétence	12
3.3. Toegang tot het beroep en erkenning ervan	13	3.3. Accès à la profession et reconnaissance de celle-ci	13
3.4. Bescherming van de consument-reiziger — Verantwoordelijkheden	13	3.4. Protection du consommateur-voyageur — Responsabilités	13
3.5. Waarborgfonds	17	3.5. Fonds de garantie	17
3.6. Geschillencommissie Reizen — Type contract	21	3.6. Commission de litiges voyages — Contrat type	21
3.7. Buitenlandse touroperators en concurrentiepositie van de Belgische reisorganisatoren	25	3.7. Voyagistes étrangers et position concurrentielle des organisateurs de voyages belges	25
3.8. Overleg met de sectoren	26	3.8. Concertation avec les secteurs	26
4. Hoorzittingen	27	4. Auditions	27
4.1. Uiteenzetting van de standpunten van de verschillende beroepsorganisaties	27	4.1. Exposé des points de vue des différentes organisations professionnelles	27
4.2. Bespreking	47	4.2. Discussion	47
5. Artikelsgewijze bespreking en stemmingen	56	5. Discussion des articles et votes	56
6. Tekst aangenomen door de Commissie	100	6. Texte adopté par la commission	100
7. Bijlagen		7. Annexes	

1. ALGEMENE INLEIDING

De Commissie voor de Economische Aangelegenheden heeft zeven vergaderingen gewijd aan de bespreking van het voorstel van wet tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

Voor een goed inzicht in het verloop van de besprekingen in Commissie en met het oog op de leesbaarheid van voorliggend verslag, dient er vooraf op gewezen dat van bij de aanvang van de werkzaamheden in Commissie, het voorstel van wet door de auteurs hiervan in aanzienlijke mate geamendeerd werd.

Momenteel valt de regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling onder de toepassing van de C.C.V., Internationale Overeenkomst betreffende het reiscontract (1), opgemaakt te Brussel op 23 april 1970 en ondertekend door België, Vaticaanstad, Portugal en San Marino. Later traden ook Opper-Volta, Togo, Argentinië, Dahomey, Kameroen en Taiwan toe. Een aantal van deze landen hebben deze overeenkomst geratificeerd maar in Europa is België de enige staat die ze in haar nationale wetgeving heeft opgenomen. Dat gebeurde op 30 maart 1973 (*Belgisch Staatsblad* van 17 mei 1973), maar kreeg slechts uitwerking op 27 februari 1976 (*Belgisch Staatsblad* van 6 maart 1976).

Het voorliggend voorstel wenst de Europese richtlijn van 13 juni 1990 (2) van de Raad van de Europese Gemeenschap betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten om te zetten in intern recht, wat uiterlijk op 31 december 1992 had dienen te gebeuren.

2. INLEIDENDE UITEENZETTING VAN DE AUTEUR VAN HET WETSVORSTEL

De indiener van het wetsvoorstel verwijst voor de algemene uiteenzetting, werking en filosofie van zijn voorstel naar zijn toelichting [Gedr. St. nr. 488-1 (B.Z. 1991-1992)].

Hierna volgt een verduidelijking van de betekenis en oorsprong van de voornaamste artikelen van het wetsvoorstel.

1. Definities en toepassingsgebied

De definities in artikel 1 komen *grosso modo* overeen met die van de C.C.V. (3).

(1) Ook in het Nederlands wordt de Franstalige afkorting C.C.V., *Convention internationale relative au contrat de voyage*, gebruikt.

(2) P.B.E.G., 23 juni 1990, L 158/59.

(3) C.C.V. = Convention internationale relative au contrat de voyage. Deze Internationale Overeenkomst betreffende het Reiscontract werd op 24 april 1970 te Brussel ondertekend.

1. INTRODUCTION GENERALE

La Commission des Affaires économiques a consacré sept réunions à l'examen de la proposition de loi régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

Pour une bonne compréhension du déroulement des discussions en commission et pour la lisibilité du présent rapport, il convient de souligner préalablement que, dès le début des travaux en commission, l'auteur de la proposition de loi a amendé celle-ci dans une mesure considérable.

A l'heure actuelle, le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages tombent sous l'application de la C.C.V., convention internationale relative au contrat de voyage (1), conclue à Bruxelles le 23 avril 1970 et signée par la Belgique, le Portugal et Saint Marin. Par la suite, la Haute-Volta, le Togo, l'Argentine, le Dahomey, le Cameroun et Taiwan ont également adhéré à la convention. Plusieurs de ces pays ont ratifié la convention, mais la Belgique est le seul Etat européen à l'avoir intégrée dans sa législation nationale, et ce, le 30 mars 1973 (*Moniteur belge* du 17 mai 1973), mais seulement avec prise d'effet le 27 février 1976 (*Moniteur belge* du 6 mars 1976), il est vrai.

La proposition de loi à l'examen veut transposer en droit national la directive européenne du 13 juillet 1990 (2) du Conseil des Communautés européennes concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, ce qui aurait dû être fait au plus tard le 31 décembre 1992.

2. EXPOSE INTRODUCTIF DE L'AUTEUR DE LA PROPOSITION DE LOI

Pour l'exposé général, le fonctionnement et la philosophie de sa proposition de loi, l'auteur renvoie aux développements [Doc. Sénat n° 488-1 (S.E. 1991-1992)].

Le lecteur trouvera ci-après des précisions quant à la portée et à l'origine des principaux articles de la proposition de loi.

1. Définitions et champ d'application

Les définitions figurant à l'article 1^{er} correspondent *grosso modo* à celles de la C.C.V. (3).

(1) En néerlandais, on utilise également l'abréviation française C.C.V. (Convention internationale relative au contrat de voyage).

(2) J.O.C.E., 23 juin 1990, L 158/59.

(3) C.C.V. = Convention internationale relative au contrat de voyage, conclue à Bruxelles le 23 avril 1970.

Wel geeft de C.C.V. een wat ruimere definitie van «reisbemiddelaar» en waar de richtlijn spreekt van «consument» heeft het wetsvoorstel het over de «reiziger».

Inzake artikel 1 is het toepassingsgebied van de richtlijn en het voorstel, in tegenstelling met dat van de C.C.V., beperkt tot reizen van méér dan 24 uren.

Wat artikel 2 betreft, werd het toepassingsgebied lichtjes gewijzigd t.o.v. de C.C.V.

2. Reispromotie

Dit hoofdstuk bevat, zoals dit in de richtlijn is voorzien, bepalingen omtrent het misleidend karakter van informatie gericht aan de reiziger en omtrent de reisbrochure zelf.

Daarover wordt geen woord gerept in de C.C.V.

Wat nieuw is, is:

- dat de reclame niet misleidend mag zijn (art. 4);
- dat er een aantal gegevens in de brochure moeten worden vermeld (art. 5);
- en — conform de richtlijn — het bindend karakter van de brochure (art. 6).

3. Informatie

Artikel 7 dat een informatieverplichting aan de reisorganisator en -bemiddelaar oplegt is nieuw. Daarover wordt in de C.C.V. niet gesproken, wel in de richtlijn.

Artikel 8 dat voorziet in een informatieverplichting in hoofde van de reiziger stemt ongeveer overeen met artikel 4 van de C.C.V.

4. Het contract tot reisorganisatie

4.1. Het totstandkomen

4.1.1. Vorm en inhoud van het contract

Artikel 9 van het voorstel stemt ongeveer overeen met artikel 5 van de C.C.V.

Artikel 10 van het voorstel bepaalt welke verplichte vermeldingen (o.m. het waarborgfonds) de overeenkomst voorzien.

Dit punt werd geregeld in artikel 6 van de C.C.V.

Dit artikel is in overeenstemming met hetgeen vereist is door de richtlijn.

Toutefois, la C.C.V. donne une définition un peu plus large de l'intermédiaire de voyages et la proposition de loi parle de «voyageur» là où la directive parle de «consommateur».

Contrairement à celui de la C.C.V., les champs d'application de la directive et de la proposition, en ce qui concerne l'article 1^{er}, sont limités aux voyages de plus de 24 heures.

Pour ce qui est de l'article 2, le champ d'application a été légèrement modifié par rapport à celui de la C.C.V.

2. La promotion de voyages

Ce chapitre contient, comme prévu dans la directive, des dispositions relatives au caractère trompeur de l'information qui s'adresse au voyageur et à la brochure de voyages elle-même.

La C.C.V. est muette à ce sujet.

Les éléments nouveaux sont les suivants:

- la publicité ne peut pas être trompeuse (art. 4);
- un certain nombre de données doivent figurer dans la brochure (art. 5);
- conformément à la directive, la brochure a un caractère obligatoire (art. 6).

3. L'information

L'article 7, qui oblige l'organisateur et l'intermédiaire de voyages à informer le client, est nouveau. La C.C.V. n'en parle pas. La directive si.

L'article 8, qui impose au voyageur de fournir des renseignements, correspond approximativement à l'article 4 de la C.C.V.

4. Le contrat d'organisation de voyages

4.1. La formation du contrat

4.1.1. Forme et contenu du contrat

L'article 9 de la proposition correspond *grosso modo* à l'article 5 de la C.C.V.

L'article 10 de la proposition indique les mentions contractuelles qui sont obligatoires (notamment le fonds de garantie).

Ce point est réglé à l'article 6 de la C.C.V.

Cet article correspond à ce qu'exige la directive.

Nieuw is onder andere:

- de vermelding, indien huisvesting in het pakket is opgenomen, van de toeristische categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken, de overeenstemming ervan met de voorschriften van het ontvangende land, het aantal inbegrepen maaltijden;
- de vermelding van de routebeschrijving;
- de vermelding van de bezoeken, excursies of andere diensten die zijn begrepen in de overeengekomen totale prijs;
- de vermelding van het adres van de verzekeraar;
- de vermelding van de gegevens over een eventuele herziening van de prijs;
- de vermelding van de data en wijze van betaling;
- de vermelding van de bijzondere wensen die de reiziger bij het boeken van de reis kenbaar heeft gemaakt aan de reisbemiddelaar en/of reisorganisator en waarop door beiden is ingegaan;
- de termijnen waarbinnen de consument een eventuele klacht moet indienen in verband met het niet of slecht uitvoeren van de overeenkomst.

4.1.2. De prijs

Artikel 11 van het voorstel heeft het artikel 11 van de C.C.V. al basis.

Zoals in de C.C.V. reeds werd voorzien, mag de prijs slechts onder bepaalde voorwaarden worden herzien.

Het voorstel gaat verder dan de C.C.V.

Zoals de richtlijn het voorziet, stelt het eerste lid van artikel 11 van het voorstel hogere eisen om een prijsherziening mogelijk te maken:

1. de prijsherziening moet zowel naar boven als naar beneden spelen;
2. de exacte berekeningswijze ervan moet vermeld worden in de reisovereenkomst;
3. er is een verbod om een prijsverhoging door te voeren tijdens de 20 dagen die het vertrek voorafgaan.

De C.C.V. voorzag niet in de mogelijkheid B.T.W.-wijzigingen en andere door de overheid opgelegde taken aan de reiziger door te rekenen.

De § 2 van het artikel 11 van het voorstel stemt overeen met de richtlijn.

De § 3 stemt overeen met het tweede lid.

Parmi les innovations, citons, notamment:

- la mention de la catégorie touristique ou du niveau de confort et des principales caractéristiques, de la conformité au regard de la réglementation du pays d'accueil, du nombre des repas fournis au cas où le forfait comprend un hébergement;
- la description de l'itinéraire;
- la mention des visites, excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu;
- la mention de l'adresse de l'assureur;
- la mention des données relatives à une éventuelle révision du prix;
- la mention du calendrier et des modalités de paiement;
- la mention des desiderata particuliers que le voyageur a communiqués à l'organisateur ou à l'intermédiaire de voyages au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés;
- les délais dans lesquels le consommateur doit formuler une réclamation éventuelle pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat.

4.1.2. Le prix

L'article 11 de la proposition s'inspire de l'article 11 de la C.C.V.

Comme le prévoyait déjà la C.C.V., le prix ne peut être revu qu'à certaines conditions.

La proposition va plus loin que la C.C.V.

Comme le prévoit la directive, l'alinéa premier de l'article 11 de la proposition pose des exigences plus élevées pour permettre une révision de prix:

1. la révision de prix doit jouer aussi bien à la hausse qu'à la baisse;
2. le mode de calcul exact doit en être mentionné dans le contrat de voyage;
3. il est interdit d'appliquer une majoration de prix au cours des 20 jours précédant le départ.

La C.C.V. ne prévoyait pas la possibilité de facturer au voyageur les modifications de T.V.A. et autres taxes imposées par les pouvoirs publics.

Le § 2 de l'article 11 de la proposition correspond à la directive.

Le § 3 correspond à un deuxième alinéa.

4.1.3. Overdraagbaarheid van de boeking

Artikel 12 van het voorstel stemt grotendeels overeen met artikel 8 van de C.C.V. Alleen de hoofdelijkheid is nieuw (overgenomen uit de richtlijn).

4.2. De uitvoering

4.2.1. Wijziging op een wezenlijk punt door de reisorganisator

Artikel 13 van het voorstel regelt wat er gebeurt indien de overeenkomst op een wezenlijk punt wordt gewijzigd door de reisorganisator.

De C.C.V. voorziet geen specifieke regelingen voor wijzigingen voor het vertrek, behalve wat betreft de herziening van de prijs.

Ofwel zijn het de regels van opzegging (art. 10 van de C.C.V.) die in dat geval van toepassing zijn, ofwel zijn het de aansprakelijkheidsregels inzake niet-uitvoering van het reiscontract (art. 13 van de C.C.V.).

4.2.2. Opzegging van het contract door de reisorganisator

Artikel 14 van het voorstel treft bepalingen in verband met de ontbinding door de reisorganisator voor het vertrek.

De C.C.V. regelt de opzegging in artikel 13.

Artikel 14 van het voorstel voorziet in een keuze voor de reiziger tussen een alternatief van gelijke of betere kwaliteit en de terugbetaling. Dit is nieuw t.o.v. de C.C.V.

De C.C.V. voorziet inderdaad alleen in een terugbetaling van de reissom.

Verder kan de reiziger, in tegenstelling met hetgeen in de C.C.V. voorzien is, aanspraak maken, waar passend, op schadevergoeding, tenzij de reisorganisator overmacht kan invoeren of in geval het vereiste minimumaantal reizigers niet is bereikt. Dit is dus nieuw.

Artikel 14 van het voorstel omschrijft het begrip overmacht. Deze bepaling van overmacht wordt overgenomen uit de richtlijn, en is strenger dan deze die voorzien is in de C.C.V. (zie art. 10, lid 1 van de C.C.V.).

Artikel 15 van het voorstel regelt de gevolgen van de ontbinding tijdens de reis overeenkomstig de bepalingen van de richtlijn.

De C.C.V. voorziet hiervoor geen specifieke regeling. Dit wordt dan ook opgelost in het kader van de aansprakelijkheidsregeling.

4.1.3. Cessibilité de la réservation

L'article 12 de la proposition correspond en grande partie à l'article 8 de la C.C.V. Seule la solidarité est nouvelle (reprise à la directive).

4.2. Exécution

4.2.1. Modification d'un élément essentiel par l'organisateur de voyages

L'article 13 de la proposition prévoit ce qu'il advient si l'organisateur de voyages modifie le contrat sur un point essentiel.

La C.C.V. ne prévoit pas de dispositions spécifiques pour les modifications intervenant avant le voyage, sauf en ce qui concerne la révision du prix.

Ou bien ce sont les règles de la résiliation (art. 10 de la C.C.V.) qui sont applicables en l'occurrence, ou bien ce sont les règles de la responsabilité en matière d'inexécution du contrat de voyage (art. 13 de la C.C.V.).

4.2.2. Résiliation du contrat par l'organisateur de voyages

L'article 14 de la proposition prévoit des dispositions concernant la résiliation par l'organisateur avant le départ.

La C.C.V. règle la résiliation à l'article 13.

L'article 14 de la proposition prévoit que le voyageur peut choisir entre une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure ou le remboursement. C'est nouveau par rapport à la C.C.V.

La C.C.V. prévoyait, en effet, uniquement le remboursement du prix du voyage.

D'autre part, contrairement à ce qui est prévu dans la C.C.V., le voyageur peut prétendre, le cas échéant, à un dédommagement, à moins que l'organisateur de voyages ne puisse invoquer la force majeure ou si le nombre minimum de voyageurs n'a pas été atteint. Cette disposition est donc nouvelle.

L'article 14 de la proposition définit la notion de «force majeure». Cette définition, empruntée à la directive, est plus sévère que celle qui est prévue dans la C.C.V. (voir l'art. 10, alinéa 1^{er}, de la C.C.V.).

L'article 15 de la proposition règle les effets de la résiliation en cours de voyage conformément aux dispositions de la directive.

La C.C.V. ne prévoit pas de dispositions spécifiques à ce sujet. La question est donc résolue dans le cadre du régime de la responsabilité.

4.2.3. Opzegging van het contract door de reiziger

Artikel 16 van het voorstel stemt overeen met artikel 9 van de C.C.V. In het voorstel wordt de door de reiziger verschuldigde schadevergoeding beperkt tot eenmaal de reissom.

4.2.4. Aansprakelijkheid van de reisorganisator

Artikel 17 van het voorstel bepaalt op algemene wijze hoe de aansprakelijkheid voor de goede uitvoering dient beoordeeld, waarbij rekening wordt gehouden met de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mocht hebben, op grond van hetgeen bepaald is in de reisovereenkomst.

Deze bepaling wat betreft de verwachtingen van de reiziger is nieuw en is niet terug te vinden in de C.C.V.

Artikel 18 van het voorstel regelt op concrete wijze de aansprakelijkheid.

In de C.C.V. is deze regeling te vinden in de artikels 12, 13, 14 en 15.

In de C.C.V. kan de reisorganisator zich ontdoen van zijn verantwoordelijkheid of deze beperken in geval van overmacht en zo hij kan bewijzen dat hij als naartstige reisorganisator heeft gehandeld.

De richtlijn geeft daarentegen limitatief aan in welke vier gevallen de reisorganisator zich van zijn aansprakelijkheid kan ontheffen, deze gevallen werden in het voorstel overgenomen.

Het eerste geval, een tekortkoming van de reiziger, wordt, zij het onrechtstreeks, in artikel 16 van de C.C.V. geregeld; in dit artikel komt de aansprakelijkheid van de reiziger ter sprake.

Het tweede geval: een tekortkoming die niet te voorzien was en niet kon worden vermeden en die toe te schrijven is aan een derde vreemd aan het contract. Deze bepalingen vindt men in andere bewoordingen onrechtstreeks terug in artikel 15, lid 1 van de C.C.V.

Het derde geval: het geval van overmacht vindt men enigszins anders geformuleerd terug in artikel 10 van de C.C.V.

Het vierde geval, de tekortkoming die te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator met de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien, vertoont een zekere gelijkenis met artikel 13 van de C.C.V., waarin sprake is van de ontlasting van de reisorganisator zo hij kan bewijzen dat hij als naartstige reisorganisator heeft gehandeld.

De bewoording van artikel 18, 4°, van het voorstel, overgenomen uit de richtlijn, is restrictiever dan de C.C.V.

Artikel 18 van het voorstel voorziet eveneens in een bijstandsverplichting. Deze werd niet zo uitdrukkelijk in de C.C.V. voorzien. De C.C.V. voorziet alleen

4.2.3. Résiliation du contrat par le voyageur

L'article 16 de la proposition correspond à l'article 9 de la C.C.V. Dans la proposition, le dédommagement dû par le voyageur est limité à une fois le prix du voyage.

4.2.4. Responsabilité de l'organisateur de voyages

L'article 17 de la proposition détermine d'une manière générale comment il y a lieu d'apprécier la responsabilité de la bonne exécution du contrat. Il est tenu compte des attentes que le voyageur pouvait raisonnablement nourrir sur la base des stipulations du contrat de voyage.

Cette disposition concernant les attentes du voyageur est nouvelle et ne se retrouve pas dans la C.C.V.

L'article 18 de la proposition règle la responsabilité de manière concrète.

Dans la C.C.V., elle est réglée aux articles 12, 13, 14 et 15.

Selon la C.C.V., l'organisateur de voyages peut se dégager de sa responsabilité ou limiter celle-ci en cas de force majeure et s'il peut prouver qu'il s'est comporté en organisateur de voyages diligent.

La directive indique par contre de manière limitative les quatre cas dans lesquels l'organisateur de voyages peut dégager sa responsabilité; ces cas sont repris dans la proposition.

Le premier cas, à savoir celui où il y a un manquement imputable au voyageur, est réglé indirectement à l'article 16 de la C.C.V., qui évoque la responsabilité du voyageur.

Second cas: un manquement imprévisible et inévitable, imputable à un tiers étranger au contrat. Ces dispositions se retrouvent aussi indirectement, sous une formulation différente, à l'article 15, premier alinéa, de la C.C.V.

Troisième cas: la force majeure; ce cas se retrouve formulé de manière un peu différente à l'article 10 de la C.C.V.

Quatrième cas: le manquement imputable à un événement que l'organisateur de voyages ne pouvait pas prévoir, même pas en faisant preuve de la plus grande prudence. Le cas présente une certaine similitude avec l'article 13 de la C.C.V., où il est question de la décharge de l'organisateur de voyages s'il peut prouver qu'il s'est comporté en organisateur diligent.

L'article 18, 4°, de la proposition, repris de la directive, est formulé de manière plus restrictive que la C.C.V.

L'article 18 de la proposition prévoit également une obligation d'assistance. Celle-ci n'est pas prévue de manière aussi explicite dans la C.C.V. La C.C.V.

dat de reisorganisator alle nodige maatregelen moet treffen in het belang van de reiziger (zie artikel 10, lid 3, van de C.C.V.).

Artikel 19 van het voorstel voorziet dat de lichamelijke schade niet mag beperkt worden tenzij er op een in de overeenkomst begrepen dienst een verdrag van toepassing is (zie artikel 5, lid 2, van de richtlijn).

Artikel 13 van de C.C.V. voorziet daarentegen in een beperking van de lichamelijke schade.

Artikel 19 van het voorstel, voorziet ook in de regeling van de eventuele beperking van de stoffelijke schade.

De stoffelijke schade kan niet beperkt worden in geval van opzet of grove schuld.

Deze bepaling vindt men terug in de C.C.V. (artikel 27, lid 1).

In dit voorstel kan de schadevergoeding slechts beperkt worden tot 3 maal de reissom. De C.C.V. voorziet in artikel 13, lid 2, in een beperking tot 2 000 goudfrank (ongeveer 80 000 Belgische frank).

Deze beperking geldt niet zo de reisorganisator zelf de in de overeenkomst begrepen dienst verleent (geleijkwaardige regeling in de C.C.V. in artikel 14).

Artikel 19 van het voorstel voorziet tenslotte uitdrukkelijk in de mogelijkheid schadevergoeding aan de reiziger toe te kennen in verband met de derving van het reisgenot. Dit werd niet voorzien door de C.C.V.

4.2.5. Verplichtingen van de reiziger

Artikel 20 van het voorstel (overgenomen uit de richtlijn: art. 5, lid 4) voorziet in de verplichting in hoofde van de reiziger reeds ter plaatse stappen te ondernemen, om klachten ontstaan tijdens de uitvoering van de reis ter plaatse proberen op te lossen en dit dan ook schriftelijk aan de reisorganisator te bevestigen.

Deze verplichting is niet terug te vinden in de C.C.V. en is dus volledig nieuw.

5. Het contract tot reisbemiddeling

Er is in het wetsvoorstel niet geopteerd voor een gelijkschakeling tussen de reisorganisatoren en de reisbemiddelaars wat betreft de aansprakelijkheid, zoals de richtlijn er de mogelijkheid toe geeft en zoals dit trouwens in bepaalde Lid-Statens bestaat (bijvoorbeeld in Frankrijk).

prévoit seulement que l'organisateur de voyages doit prendre toutes les mesures nécessaires dans l'intérêt du voyageur (cf. l'article 10, alinéa 3, de la C.C.V.).

L'article 19 de la proposition prévoit que le dommage corporel ne peut pas être limité, à moins qu'une convention ne soit applicable à une prestation incluse dans le contrat (cf. l'article 5, alinéa 2, de la directive).

En revanche, l'article 13 de la C.C.V. prévoit une limitation du dommage corporel.

L'article 19 de la proposition règle également la limitation éventuelle du dommage matériel.

Le dommage matériel ne peut pas être limité en cas d'intention dommageable ou de faute grave.

Cette disposition se retrouve à l'article 27, premier alinéa, de la C.C.V.

Dans la proposition à l'examen, le dédommagement ne peut être limité qu'à trois fois le prix du voyage. La C.C.V. prévoit en son article 13, deuxième alinéa, une limitation à 2 000 francs or (environ 80 000 francs).

Cette limitation ne s'applique pas si l'organisateur de voyages fournit lui-même les prestations comprises dans le contrat (réglementation similaire à l'article 14 de la C.C.V.).

L'article 19 de la proposition prévoit, enfin, expressément la possibilité d'octroyer un dédommagement au voyageur pour la perte de la jouissance du voyage. Cela n'était pas prévu dans la C.C.V.

4.2.5. Obligations du voyageur

L'article 20 de la proposition (repris de la directive: art. 5, alinéa 4) prévoit l'obligation pour le voyageur d'entreprendre déjà sur place des démarches pour tenter de résoudre sur place les défauts apparus dans l'exécution du contrat de voyage et, dès lors, de confirmer sa réclamation par écrit à l'organisateur.

Cette obligation ne se retrouve pas dans la C.C.V. et est donc entièrement nouvelle.

5. Le contrat d'intermédiaire de voyages

Dans la proposition de loi, l'on n'a pas choisi d'assimiler les organisateurs de voyages et les intermédiaires de voyages en ce qui concerne la responsabilité, ainsi que la directive en donne la possibilité et que cela se fait, du reste, dans certains Etats (en France, par exemple).

Het voorstel blijft trouw aan de filosofie van de C.C.V., waar de reisbemiddelaar slechts aansprakelijk kan gesteld worden voor zijn eigen fouten.

Artikel 21 van het voorstel werd overgenomen uit de C.C.V. Het betreft artikel 17 van de C.C.V.

Artikel 22 van het voorstel voorziet in een raadgevingsverplichting. Dit is nieuw en dus niet terug te vinden in de C.C.V.

Voor de artikelen 23, 24, 25 kan verwezen worden naar de commentaar bij artikelen 10 tot en met 20.

6. Slotbepalingen

De artikelen 26 en 27 van het voorstel zijn nieuw en worden opgelegd door de richtlijn.

Artikel 28 van het voorstel dat voorziet in de oprichting van een geschillencommissie is nieuw.

Artikel 30 voorziet in het beëindigen van de Internationale Overeenkomst betreffende het Reiscontract.

3. ALGEMENE BESPREKING

De Commissie voert een uitvoerige algemene bespreking. Hierbij komen verscheidene items aan bod die de duidelijkheid en de klaarheid van het wetsvoorstel ten goede komen.

De verslaggeving van die algemene bespreking wordt dan ook gestructureerd rond deze items:

1. Opportuniteit van het wetsvoorstel:
 - omzetting van de Europese richtlijn;
 - relatie tot de bestaande wetgeving;
2. Bevoegdheidskwestie;
3. Toegang tot het beroep en erkenning ervan;
4. Bescherming van de consument — verantwoordelijkheden;
5. Waarborgfondsen;
6. Geschillencommissie-Reizen — type contract;
7. Buitenlandse touroperators — concurrentiepositie van de Belgische reisorganisatoren;
8. Overleg met de sector.

3.1. Opportuniteit van het voorstel

- omzetting van de Europese Richtlijn
- relatie tot de bestaande wetgeving (1)

(1) Bijlage 9.

La proposition demeure fidèle à la philosophie de la C.C.V., selon laquelle l'intermédiaire de voyages ne peut être rendu responsable que de ses propres fautes.

L'article 21 de la proposition est repris de la C.C.V. Il s'agit de l'article 17 de celle-ci.

L'article 22 de la proposition prévoit une obligation de conseil. C'est une disposition nouvelle, que l'on ne retrouve donc pas dans la C.C.V.

Pour les articles 23, 24 et 25, on se reportera au commentaire des articles 10 à 20.

6. Dispositions finales

Les articles 26 et 27 de la proposition sont nouveaux; ils sont imposés par la directive.

L'article 28 de la proposition, qui prévoit la création d'une Commission de litiges, est nouveau.

L'article 30 prévoit de mettre un terme à la Convention internationale relative au contrat de voyage.

3. DISCUSSION GENERALE

La commission procède à une discussion générale détaillée. A cette occasion sont abordés différents points qui permettent d'éclaircir et de préciser la proposition de loi.

La partie du rapport relative à cette discussion générale est structurée autour des points suivants:

1. Opportunité de la proposition de loi:
 - transposition de la directive européenne;
 - relation avec la législation existante;
2. Problèmes de compétences;
3. Accès à la profession et reconnaissance de celle-ci;
4. Protection du consommateur — responsabilité;
5. Fonds de garantie;
6. Commission de litiges-Voyages — contrat type;
7. Voyageurs étrangers — position concurrentielle des organisateurs de voyages belges;
8. Concertation avec le secteur.

3.1. Opportunité de la proposition

- transposition de la directive européenne;
- relation avec la législation existante (1).

(1) Annexe 9.

Een lid stelt een algemene vraag naar de opportuniteit van het wetsvoorstel.

Volgens hem mag de wetgever niet teveel regels voorschrijven, vooral niet omdat er al een wetgeving bestaat op de handelspraktijken. Beschikken de rechtbanken niet over toereikende middelen om geschillen te beslechten?

Een lid is van oordeel dat hoe minder regels men oplegt, hoe beter.

De indiener van het wetsvoorstel deelt de zorg van het lid.

Er is een Europese richtlijn van 13 juni 1990 van de Raad van de Europese Gemeenschappen betreffende de pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten. Uiterlijk op 31 december 1992 moest deze richtlijn in de federale wetgeving omgezet zijn.

Er zijn verschillende instrumenten om de richtlijn om te zetten. In ieder geval is het duidelijk dat de bestaande wetgeving op de handelspraktijken, wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, dit niet doet. In deze wetgeving zijn er immers vele hiaten met betrekking tot de materie van de pakketreizen. Hoe moeten deze ingevuld worden? Via een ministerieel of een koninklijk besluit? In wetgevende initiatieven?

Het lid pleit vooral voor duidelijkheid en volledigheid. Om duidelijk te zijn is het soms beter, naast een horizontale wetgeving, ook een verticale te voorzien waarin specifieke maatregelen die een bepaalde groepssector beogen, zowel in termen van dienst verlenen als ontvangen, worden samengebracht. Op die manier wordt versnippering over verschillende wetgevingen vermeden.

Het is, hoe dan ook, noodzakelijk om tot de omzetting van de Europese richtlijn over te gaan.

Drie Lid-Staten (Frankrijk, Groot-Brittannië en Nederland) hebben dit reeds gedaan (1).

Een lid verwondert er zich over dat deze omzetting via een parlementair initiatief gebeurt en niet via een ontwerp ingediend door de regering. Vooral de afwezigheid van een advies van de Raad van State, vindt hij betreurenswaardig.

De vertegenwoordiger van de Vice-Eerste Minister en Minister van Justitie en Economische Zaken verklaart het parlementair initiatief toe te juichen.

Dat initiatief geniet de steun van de Minister.

Un membre pose la question générale de savoir quelle est l'opportunité de la proposition de loi à l'examen.

Il est d'avis que le législateur devrait s'imposer une certaine limitation, surtout compte tenu de la législation développée en matière de pratiques du commerce. Les tribunaux ne sont-ils pas suffisamment armés pour trancher des litiges?

Le membre est d'avis que pour mieux légiférer, il faut légiférer moins.

L'auteur de la proposition de loi partage la préoccupation de l'intervenant.

Il y a une directive européenne du 13 juin 1990 du Conseil des Communautés européennes, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait. Cette directive devait être transposée en droit national au plus tard le 31 décembre 1992.

Il existe plusieurs instruments pour ce faire. En tout cas, il est évident que la législation actuelle relative aux pratiques du commerce, à savoir du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, ne le fait pas. Cette législation présente de nombreuses lacunes en ce qui concerne les voyages à forfait. Comment faut-il les combler? Par le biais d'un arrêté ministériel ou d'un arrêté royal? Par le biais d'initiatives législatives?

L'intervenant plaide en faveur d'une législation claire, précise et complète. Pour être précis, mieux vaut parfois prévoir, outre une législation horizontale, une législation verticale réunissant dans un seul ensemble plusieurs mesures visant un groupe déterminé, que ce soit au niveau de la prestation de services ou de la jouissance de services. Cela évite de les éparpiller entre plusieurs législations.

Quoi qu'il en soit, une transposition de la directive européenne s'impose.

Trois Etats membres (la France, la Grande-Bretagne et les Pays-Bas) l'ont déjà fait (1).

Un membre s'étonne que cette transposition se fasse par le biais d'une initiative parlementaire et non pas par le biais d'un projet gouvernemental. Il regrette surtout l'absence d'avis du Conseil d'Etat.

Le représentant du Vice-Premier ministre et ministre de la Justice et des Affaires économiques, juge l'initiative parlementaire très heureuse.

Le ministre appuie cette initiative.

(1) bijlage 1.

(1) Annexe 1.

De administratie had immers voorgesteld de richtlijn om te zetten in een koninklijk besluit genomen ter uitvoering van de wet betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument.

Met deze wet blijkt een volledige omzetting evenwel niet mogelijk. De wet betreffende de handelspraktijken bevat immers geen voldoende juridische grondslag om de zakenreizen in een koninklijk besluit op te nemen.

De indiener van het voorstel heeft geruime tijd samengewerkt met de betrokken sector en het departement op de hoogte gehouden van zijn werkzaamheden om de conformiteit van zijn voorstel met de bepalingen van de richtlijn te waarborgen. Het zou erg nadelig kunnen zijn indien geen rekening zou gehouden worden met de moeizame besprekingen die aan het voorstel vooraf zijn gegaan. Overigens heeft de Minister de Voorzitter van de Commissie voor de Economische Aangelegenheden verzocht dit voorstel met bekwame spoed te behandelen, omdat de richtlijn vóór 1 januari 1993 omgezet had moeten zijn. Zolang dat niet is gebeurd, aldus de Minister, blijft ons land onderworpen aan de bepalingen van de Internationale Overeenkomst betreffende het reiscontract.

Meerdere leden stellen verschillen vast tussen de tekst van de Europese richtlijn en het voorstel.

Een lid merkt evenwel op dat men zich niet strikt moet houden aan de bewoordingen van de richtlijn. Onder meer inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft men herhaaldelijk opgemerkt dat de richtlijn, wat de software betreft, niet altijd de beste terminologie hanteerde. Daarom is die terminologie gewijzigd.

Waarom is de terminologie hier gewijzigd?

Komt dit de duidelijkheid ten goede?

De indiener van het voorstel licht toe dat de afwijking in terminologie met de Europese richtlijn, het resultaat is van een overleg met de betrokken sector. Men is vertrokken van de praktijk en de thans aangewende terminologie in de sector zelf. Dit komt de herkenbaarheid en de duidelijkheid voor de gebruikers in het algemeen, inderdaad ten goede.

De vertegenwoordiger van de Minister wijst erop dat, via het typecontract (zie bijlage 5), een groot deel van de richtlijn reeds in praktijk is omgezet. Zowel op dit typecontract als op de Geschillencommissie die dit typecontract hanteert, wordt in volgende bespreking teruggekomen.

De Minister steunt het wetsvoorstel, wat de verantwoordelijkheid voor het omzetten van de

L'administration avait en effet proposé de transposer la directive par un arrêté royal sur la base de la loi sur les pratiques du commerce, et sur l'information et la protection des consommateurs.

Mais cette loi ne permet pas une transposition complète. En effet, la loi sur les pratiques du commerce ne présente pas une base juridique suffisante pour inclure le voyage professionnel dans un arrêté royal.

L'auteur de la proposition de loi a longuement travaillé en concertation avec le secteur concerné et a tenu l'administration au courant de ses travaux pour assurer la conformité de sa proposition avec les dispositions de la directive. Il serait tout à fait préjudiciable de ne pas valoriser des travaux laborieux qui avaient été faits au préalable. Le ministre a d'ailleurs demandé l'urgence au président de la Commission de l'Economie, étant donné que la directive devait être transposée avant le 1^{er} janvier 1993. Entre-temps, le ministre rappelle que la Belgique est soumise à la Convention internationale relative au contrat de voyage.

Plusieurs membres constatent des différences entre le texte de la directive européenne et celui de la proposition.

Un membre fait cependant remarquer qu'on n'est pas tenu par les indications de la directive. Notamment dans le domaine de la protection de la vie privée en ce qui concerne les logiciels, on a à plusieurs reprises estimé que la terminologie de la directive concernée n'est pas toujours des plus adéquates. On a changé la terminologie.

Quelle est la justification de la modification de la terminologie?

Rend-elle le texte plus clair?

L'auteur de la proposition explique que la dérogation en matière de terminologie par rapport à la directive européenne est le résultat d'une concertation avec le secteur. Le point de départ a été la pratique et la terminologie utilisée dans le secteur même. D'une manière générale, cela rend les choses plus reconnaissables et plus claires pour les consommateurs.

Le représentant du ministre souligne que, par le biais du contrat type (voir l'annexe 5), une grande partie de la directive a déjà été transposée dans la pratique. Dans la discussion ci-après, l'on se repencherait tant sur le contrat type que sur la Commission de litiges, qui recourt à ce contrat type.

Le ministre appuie la proposition de loi, ce qui n'allège en aucune manière la responsabilité quant à

richtlijn geenszins beperkt. De Regering wil dat die omzetting er zo snel mogelijk komt omdat ons land reeds heel wat achterstand heeft opgelopen.

Tot vandaag staan er nog maar drie landen zo ver: Frankrijk, Nederland en Groot-Brittanië.

Aangezien deze zaak van groot belang is voor de consumenten heeft de E.G.-Commissie in maart 1993 een informatievergadering georganiseerd over de richtlijn(1); de desbetreffende documenten zijn voorgelegd aan de Senaatscommissie voor de Economische Aangelegenheden.

Overigens regelt de Overeenkomst van Rome, die door alle Lid-Statens van de Europese Gemeenschap werd ondertekend, het probleem van de wet die op het contract van toepassing is. Deze overeenkomst is ook van toepassing op de pakketreizen.

3.2. Bevoegdheidskwestie

Een lid werpt het probleem op van de bevoegdheid.

Via een nota licht de Minister het volgende toe:

Ervan uitgaande dat er een bevoegdheidsconflict zou hebben kunnen ontstaan tussen de nationale overheid en deze van de Gemeenschappen op het domein van de reglementering van reiscontracten met het oog op het omzetten van de richtlijn 90/314/C.E.E. van 13 juni 1990 betreffende de pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten, is de Interministeriële Commissie voor Economie, welke het geheel van nationale- en gemeenschapsministers die ter zake bevoegd worden geacht, groepeerde, tweemaal in vergadering bijeengekomen op 6 september 1991 en 17 januari 1992.

Uit deze vergadering is gebleken dat het door de richtlijn beoogde onderwerp uitsluitend behoorde tot de nationale overheid, in de mate dat het gaat over de reglementering met betrekking tot de bescherming van de consument en de handelspraktijken, meer bepaald de reglementering betreffende de reclame, de voorlichting van de consument en de contractuele voorwaarden.

Alleen artikel 7 van de richtlijn (omgezet door artikel 26 van het wetsvoorstel) zou een probleem kunnen stellen. Dit artikel schrijft voor dat de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar die partij zijn bij de reisovereenkomst, dienen aan te tonen dat zij over voldoende garanties beschikken om in geval van onvermogen of falen, de terugbetaling van de reeds voldane bedragen en de terugkeer van de consument te waarborgen. Wanneer het werkelijk over een schikking gaat bestemd om de consument te bescher-

la transposition de la directive. Le Gouvernement souhaiterait que la transposition puisse se faire sans trop de délai, étant donné que la Belgique accuse déjà un retard en la matière.

Il n'y a que trois pays qui ont transposé la directive: la France, les Pays-Bas et la Grande-Bretagne.

Ce sujet présentant un grand intérêt pour les consommateurs, la Commission européenne a organisé, au mois de mars 1993, une séance d'information sur la directive(1) dont les documents sont présentés à la Commission de l'Economie du Sénat.

Par ailleurs, la Convention de Rome, signée par l'ensemble des Etats membres de la Communauté européenne, règle le problème de la loi applicable en contrat. Cette Convention s'applique également aux contrats de voyages à forfait.

3.2. Problème de compétence

Un membre soulève le problème de la compétence.

Dans une note, le ministre explique ce qui suit:

Etant donné qu'un conflit de compétences aurait pu surgir entre les autorités nationales et communautaires dans le domaine de la réglementation des contrats de voyage visant à transposer la directive 90/314/C.E.E. du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, la Commission économique interministérielle, regroupant l'ensemble des ministères nationaux et communautaires susceptibles d'être compétents, s'est réunie à deux reprises, les 6 septembre 1991 et 17 janvier 1992.

Lors de ces réunions, il a pu être conclu que la matière couverte par la directive incombait exclusivement à l'autorité nationale dans la mesure où il s'agit de règles relatives à la protection du consommateur et aux pratiques du commerce, en particulier les règles relatives à la publicité, à l'information du consommateur et aux conditions contractuelles.

Seul l'article 7 de la directive (transposé par l'article 26 de la proposition de loi) pourrait poser un problème. Il prescrit que l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages partie au contrat devra justifier de garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement des fonds déposés et le rapatriement du consommateur. S'il s'agit manifestement d'une disposition destinée à protéger le consommateur, il n'en demeure pas moins qu'elle pourrait constituer indirectement une condi-

(1) Informatieprogramma voor de consumenten van 24 maart 1993: «Reizen, toerisme en bescherming van de consument in de Europese Gemeenschap» (cf. bijlage 1).

(1) Programme d'information des consommateurs du 24 mars 1993: «Voyages, tourisme et protection du consommateur dans la Communauté européenne (voir l'annexe 1).

men, neemt dat niet weg dat er onrechtstreeks een bijkomende voorwaarde zou kunnen ingevoerd worden bij de toegang tot het beroep, waarvan de bevoegdheid momenteel tot de Gemeenschappen behoort.

3.3. Toegang tot het beroep en erkenning ervan

Een lid is van mening dat het voorliggende voorstel tot gevolg heeft dat de toegang tot het beroep bemoeilijkt wordt, wat zeker niet de bedoeling kan zijn.

De auteur van het voorstel geeft hierbij volgende toelichting:

Indien men in dit wetsvoorstel eveneens de toegang tot het beroep en de erkenning ervan zou regelen, zou men een zeer complexe wetgeving tot stand brengen.

Inmiddels bestaat er een uitspraak over de bevoegdheid inzake de erkenning van de reisbureaus. De Raad van State heeft enkele jaren terug een besluit van de Vlaamse Regering om de erkenning van de reisbureaus te regelen ongedaan gemaakt, vermits het tot de nationale materies behoort.

De auteur van het wetsvoorstel is van oordeel dat deze bevoegdheid nationaal blijft zolang de Sint-Michielsakkoorden niet uitgevoerd zijn. Nadien zal de erkenning van reisbureaus en -organisaties overgedragen worden aan de Gewesten.

Principieel is het zeer belangrijk een aantal voorwaarden aan de reisbureaus op te leggen. De auteur van het wetsvoorstel is echter van oordeel dat de meeste reisorganisatoren en -bemiddelaars zich aan hoge eisen conformeren en doorgaans zeer goed werken. De eventuele voorwaarden tot erkenning wijken niet zo sterk af van het modelcontract dat nu reeds gebruikt wordt of van de huidige praktijken.

3.4. Bescherming van de consument-reiziger — Verantwoordelijkheden

De rapporteur is overtuigd van de noodzaak van dit wetsvoorstel vooral met betrekking tot de bescherming van de consument.

Daar waar uitdrukkelijk verwezen wordt naar de Europese richtlijn, vraagt het lid zich af waarom de voorsteller andere definities heeft gebruikt dan deze die zich in de richtlijn bevinden. Het lid is dan ook van oordeel dat de richtlijn op sommige plaatsen duidelijker is dan de formulering in het voorstel.

De sterke specificaties van een aantal noties vertoont de neiging ingewikkeld te worden.

tion supplémentaire dans l'exercice de la profession, domaine actuellement de la compétence des Communautés.

3.3. Accès à la profession et reconnaissance de celle-ci

Un membre est d'avis que la proposition soumise à la discussion a comme conséquence d'alourdir l'accès à la profession, ce qui ne peut pas être l'objectif poursuivi.

L'auteur de la proposition fournit le commentaire suivant:

Si l'on réglait également dans la présente proposition de loi l'accès à la profession et la reconnaissance de celle-ci, l'on obtiendrait une législation très complexe.

Entre-temps, il existe un jugement concernant la compétence pour ce qui est de la reconnaissance des agences de voyages. Il y a quelques années, le Conseil d'Etat a annulé un arrêté du Gouvernement flamand visant à régler la reconnaissance des agences de voyages, puisque c'est une matière qui relève de la compétence nationale.

L'auteur de la proposition de loi estime que ces compétences restent nationales tant que les accords de la Saint-Michel ne sont pas exécutés. Après cela, la reconnaissance des agences de voyages et de l'organisation de voyages sera transférée aux Régions.

En principe, il est très important d'imposer certaines conditions aux agences de voyages. L'auteur de la proposition de loi estime cependant que la plupart des organisateurs et des intermédiaires de voyages se plient aux exigences et fournissent en général un travail très convenable. Les conditions éventuelles de la reconnaissance ne dérogent pas tellement au contrat de voyage type qui est déjà utilisé, ni aux pratiques actuelles.

3.4. Protection du consommateur-voyageur — Responsabilités

Le rapporteur est convaincu de la nécessité d'une proposition visant à protéger le consommateur.

Comme il est fait explicitement référence à la directive européenne, l'intervenant se demande pourquoi l'on trouve à certains endroits des dispositions différentes de celles qui figurent dans la directive. L'intervenant estime que certaines dispositions sont mieux formulées dans la directive que dans la proposition.

La spécification poussée de certaines notions tend à rendre les choses fort complexes.

Zo moet de gebruiker verschillende stappen zetten (bestelbon, schriftelijke verklaring, contract tot reisbemiddeling, contract tot reisorganisatie).

Komt dit ten goede aan de vereenvoudiging en de gebruiksvriendelijkheid van dit voorstel?

Het lid oordeelt bovendien het hoofdstuk 5, dat handelt over het contract van de reisbemiddelaar, als zwak. Er wordt in globo verwezen naar artikelen in vorige bepalingen. Dit zou moeten herschreven worden.

In het licht van deze laatste opmerking, kondigt de auteur van het wetsvoorstel amendementen aan, die de artikelen over de reisbemiddeling op een evenwichtige manier op niveau brengen van de artikelen over de reisorganisatoren.

De verschillende fases die ingebouwd werden tussen reiziger en reisbemiddelaar en/of reisorganisator werden, in overleg met de betrokken sector, ingevoerd.

De goede reisorganisatoren en reisbemiddelaars hebben reeds een lange en goede traditie opgebouwd.

Er is bovendien ook nog het type contract dat recent nog in de aandacht kwam, naar aanleiding van de installatie van de Geschillencommissie Reizen door de Minister van Economische Zaken.

De indiener van het voorstel gaat verder in op de relatie tussen reisorganisatie en reisbemiddeling om de noodzaak van de ingebouwde fases te illustreren.

De meeste reisbemiddelaars doen beroep op een reisorganisator. Pas op het ogenblik dat zij bevestiging krijgen van een reservatie, kunnen zij t.o.v. de reiziger de reis in uitvoering stellen.

De gemaakte reservatie kan in feite maar een definitief karakter krijgen indien die bevestiging er is. Men ontsnapt dus niet aan de verschillende stappen of fasen die reeds in de praktijk aanwezig zijn.

De vertegenwoordiger van de Vice-Eerste Minister en Minister van Justitie en Economische Zaken wijst erop dat nagenoeg het hele reiswezen, met inbegrip van de consumentenverenigingen, het modelcontract heeft aangenomen dat 90 pct. van de Europese richtlijn toepast.

Dat heeft geleid tot de officiële erkenning van de Geschillencommissie Reizen (V.Z.W.), een arbitragecommissie die de geschillen regelt die zijn ontstaan door de toepassing van dat modelcontract.

Men kan met andere woorden bevestigen dat de richtlijn in de praktijk reeds grotendeels wordt toegepast.

Ainsi, le consommateur doit faire plusieurs démarches (bon de commande, déclarations écrites, contrat d'intermédiaire de voyages, contrat d'organisation de voyages).

Cela ne rend-il pas la proposition complexe et un peu rebutante pour le consommateur?

L'intervenant estime que l'ensemble du chapitre 5, qui traite du contrat d'intermédiaire de voyages, n'est pas très solide. Globalement, l'on s'y réfère à des articles précédents. Ce chapitre devrait être récrit.

A la suite de ces observations, l'auteur de la proposition de loi déclare qu'il déposera des amendements visant à mettre les articles portant sur les intermédiaires de voyages en concordance avec les articles portant sur les organisateurs de voyages, et ce d'une manière équilibrée.

Les différentes phases prévues dans la relation entre le voyageur et l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyages, l'ont été en concertation avec le secteur.

Les bons organisateurs et intermédiaires de voyages possèdent déjà une longue et bonne tradition.

Il y a également le contrat type qui a récemment été présenté, à l'occasion de l'installation de la Commission de litiges voyages par le ministre des Affaires économiques.

L'auteur de la proposition se penche sur la relation entre l'activité d'organisateur et celle d'intermédiaire de voyages, pour illustrer la nécessité des différentes phases prévues.

La plupart des intermédiaires de voyages font appel à un organisateur. Ils ne peuvent mettre leur voyage à exécution à l'égard du voyageur qu'au moment où ils reçoivent confirmation de cette réservation.

Il s'ensuit que la réservation faite ne peut acquérir un caractère définitif que s'il y a confirmation. On n'échappe donc pas aux étapes, aux phases qui existent en pratique.

Le représentant du Vice-Premier ministre et ministre de la Justice et des Affaires économiques précise que la quasi-totalité du secteur du voyage, y compris les organisations de consommateurs, a adhéré au contrat type qui applique 90 p.c. de la directive européenne.

Ceci s'est traduit par une reconnaissance officielle de la Commission de litiges voyages (A.S.B.L.) qui est une commission d'arbitrage réglant les litiges nés à l'occasion de l'application de ce contrat type.

En d'autres termes, on peut affirmer que la directive est déjà appliquée en grande partie dans les faits.

Een lid van de Commissie legt de nadruk op het feit dat de omzetting van de Europese richtlijn in dit wetsvoorstel, de bescherming van de consument tot doel heeft.

In dat kader maakt hij de volgende opmerkingen:

Volgens de senator moet men ook rekening houden met de kleine reisbureaus en niet alleen met de grote touroperators en de grote reisbureaus die de markt beheersen.

Het is maar al te duidelijk dat er in het geval van sommige kleine reisbureaus te weinig toezicht bestaat op de regels inzake de toegang tot het beroep en de waarborgen inzake beroepsbekwaamheid. Om de consument te beschermen stelt spreker voor na te gaan hoe men reisorganisatoren vervolgt die niet over de vereiste kwalificaties beschikken om reizen te organiseren. Zo komt men terug tot het probleem van de Gemeenschappen, die moeten toezien op de naleving van de statuten en de voorwaarden om het beroep uit te oefenen.

Er moet tot een discussie komen over de regeling van de erkenning en het toezicht en over de doelmatigheid van de vervolging tegen personen die reizen organiseren, promoten, verspreiden of er reclame voor maken zonder over voldoende beroepsbekwaamheid te beschikken. Dat zijn taken voor het departement Economische Zaken.

Hij merkt bovendien op dat het wetsvoorstel slechts voor een beperkt aantal punten verder gaat dan het minimum voorzien in de Europese richtlijn. Er is het voorbeeld van het begrip van de morele schade dat alleen in zijn wetsvoorstel te vinden is. Men dient een keuze te maken tussen het zich beperken tot fysieke en materiële schade en het eveneens beroep doen op morele schade.

Bepaalde mensen met een beperkt inkomen moeten soms maanden, soms jaren sparen voor een grote droomreis, waarbij ze dan bedrogen worden. Kan men zich hierbij beperken tot het terugbetalen van de reis? Het voorstel maakt een duidelijke keuze en gaat verder dan de richtlijn. Het reisbureau heeft een morele verantwoordelijkheid in kwalitatieve termen: er is immers een raadgegingsverplichting ingeschreven. Dit en andere elementen die in het wetsvoorstel verder gaan dan de Europese richtlijn, zijn eerder van kwalitatieve aard. Deze kwalitatieve aard heeft geen invloed op de kostprijs. Het is immers duidelijk dat, wanneer men aan reisbemiddelaars een raadgegingsverplichting vraagt, dit meer te maken heeft met een attitude waarbij de verkoper de klant benadert, dan wel met een organisatorische kost die daardoor zou ontstaan.

Un membre de la commission souligne que la transposition de la directive européenne, sous la forme de la présente proposition de loi, vise à la protection du consommateur.

Dans cette perspective, il formule les observations suivantes:

Le sénateur est d'avis qu'il faut également être sensible à la possibilité de viabilité des petites agences de voyages et pas seulement des grands voyagistes et des principales agences qui dominent le marché.

Il faut constater que l'on contrôle peu la régularité de l'accès à la profession et les garanties de professionnalisme par un certain nombre de petites agences de voyages. Dans le but de la protection du consommateur, l'intervenant suggère de vérifier comment on réalise les poursuites contre les organisateurs qui n'ont pas les qualifications pour organiser des voyages. On retombe sur le problème des Communautés qui doivent surveiller le respect des statuts et des conditions de pratiquer la profession.

Il faudrait pouvoir discuter du système de reconnaissance et de contrôle, et de l'effectivité des poursuites contre des gens qui organisent, patronnent, publient, diffusent des voyages sans garanties professionnelles suffisantes. Tout ceci appartient aux tâches de l'administration des Affaires économiques.

Il remarque en outre que la proposition de loi ne dépasse le minimum prévu dans la directive européenne que pour un nombre limité de points. Il y a, par exemple, la notion de dommages non corporels qui ne figure que dans sa proposition de loi. Il conviendra de choisir si l'on se limite aux dommages physiques et matériels ou si l'on accepte également que des dommages non corporels puissent être invoqués.

Il arrive que des personnes aux revenus modestes et ayant parfois épargné des mois, voire des années pour faire le voyage de leurs rêves, soient trompées. Peut-on alors se contenter de rembourser le prix du voyage? La proposition fait un choix clair et net en allant plus loin que la directive. L'agence de voyages a une responsabilité morale en termes de qualité: en effet, le texte prévoit une obligation de conseil. Cet élément ainsi que d'autres de la proposition de loi qui vont plus loin que la directive européenne sont d'ordre qualitatif. Cet aspect qualitatif n'influe pas sur le coût. En effet, il est évident que si l'on impose aux médiateurs de voyages une obligation de conseil, cela concerne plutôt l'attitude que le vendeur adopte à l'égard du client que le coût organisationnel que cela occasionnerait.

In antwoord op een ander lid antwoordt de auteur dat zijn wetsvoorstel aan een aantal van zijn bekommernissen tegemoetkomt.

Het is essentieel dat de consument zijn rechten en plichten in alle duidelijkheid kent. Dit houdt in:

a) De minimum informatie die de consument dient te ontvangen, op het ogenblik dat hij zijn belangstelling voor de reis toont, en op het ogenblik dat hij daadwerkelijk overgaat tot de verkoop.

b) De consument krijgt meer garanties dan voorheen. Hij krijgt de garantie dat datgene wat hij bestelt als dusdanig ook wordt uitgevoerd. Hij krijgt ook meer kans om zich juridisch te verdedigen.

c) Er wordt grotere duidelijkheid geschapen. Wat in de praktijk verworven is, moet in de wet verankerd worden.

Een senator vraagt eveneens een duidelijke aansprakelijkheid voor de reisorganisator of -bemiddelaar. Bovendien is er een aanbeveling van de Geschillencommissie Reizen om zich rechtstreeks tot de persoon te wenden die lokaal verantwoordelijk is. Dat is niet heel duidelijk. Er is een opeenstapeling van aansprakelijkheden; dezelfde spreker geeft het voorbeeld van Europe Assistance dat een hele reeks zaken verzekert die reeds gedeeltelijk gedekt zijn door het reisbureau zelf, zoals bijvoorbeeld de toegang ter plaatse tot dringende verzorging, toegang tot de bankrekening, enz.

Dezelfde senator stelt vragen bij de complexiteit van de aansprakelijkheden.

Men heeft gesproken van de dwingende clausules in het kader van de geschillen met het buitenland. De dwingende clausules van de Belgische wet gelden zelfs voor de buitenlandse exploitanten. Het is dus van belang te weten wat de dwingende clausules zijn in het modelcontract.

Kan de Koning aanvullende dwingende clausules in het Belgische modelcontract invoegen welke niet in het Europese Verdrag staan?

Over het modelcontract van *Test-Aankoop* zegt men dat dit voor 90 pct. voldoet aan de eisen van de Europese richtlijn.

Er moet wel degelijk worden verduidelijkt welke rechtsregels de consument bescherming bieden, ongeacht de clausules in het contract dat hij van een reisbureau krijgt.

De vertegenwoordiger van de Minister bevestigt dat, wat de dwingende bepalingen betreft, het modelcontract uiteraard zal moeten worden aangepast zodra de nieuwe wet in werking treedt.

En réponse à un autre membre, l'auteur déclare que sa proposition de loi répond à certaines de ses préoccupations.

Il est primordial que le consommateur connaisse clairement ses droits et obligations. Cela implique notamment:

a) que le consommateur reçoit un minimum d'informations au moment où il manifeste son intérêt pour le voyage et au moment où l'on procède effectivement à la vente;

b) que le consommateur reçoit des garanties supplémentaires. Il reçoit la garantie que ce qu'il commande sera effectivement réalisé. Il reçoit également la possibilité de se défendre en justice;

c) qu'une plus grande clarté doit être créée. Ce qui est acquis dans la pratique doit être verrouillé dans la loi.

Un sénateur demande également une responsabilité claire vis-à-vis de l'organisateur ou de l'intermédiaire de voyages. Par ailleurs, une recommandation de la Commission de litiges voyages a conseillé de s'adresser directement au tiers responsable local. Cela n'est pas très clair. Il y a des superpositions de responsabilités; le même intervenant donne l'exemple d'Europe Assistance qui couvre toute une série de choses qui sont déjà partiellement couvertes par l'agence de voyage elle-même, comme l'accès sur place à des soins d'urgence, l'accès au compte bancaire, etc.

Le même sénateur se pose des questions sur la complexité des responsabilités et de la façon dont la loi dit: «le consommateur dans un cas X s'adresse à Y».

On a parlé des clauses impératives dans le cadre des contentieux avec l'étranger. Les clauses impératives de la loi belge s'imposent même aux exploitants étrangers. Il est donc important de savoir quelles sont les clauses impératives dans le contrat type.

Le Roi peut-il ajouter des clauses impératives complémentaires dans le contrat type belge qui ne seraient pas prévues dans la convention européenne?

Du contrat type de *Test-Achats*, l'on dit qu'on respecte 90 p.c. des exigences de la directive européenne.

Il faut bien préciser quelles sont les clauses de droit sur lesquelles tout consommateur peut s'estimer protégé, quelles que soient les clauses mises dans le contrat qu'il reçoit d'une agence de voyages.

Le représentant du ministre confirme en ce qui concerne les clauses impératives, qu'il est évident que le contrat type devrait être modifié dès que la nouvelle loi entrera en vigueur pour se conformer aux dispositions impératives.

Een lid verwijst naar artikel 9 dat een aantal definities aanreikt. Het lijkt moeilijk uit te wijzen welke reisbemiddelaar aansprakelijk is tegenover de consument: de touroperator of het reisbureau?

In Frankrijk is dat het reisbureau, doch dat kan zich nadien tegen de touroperator keren.

In Nederland daarentegen is de touroperator aansprakelijk.

Hoe staan de consumentenverenigingen tegenover dat probleem? Wat zou voor hen het probleem zijn?

De indiener van het wetsvoorstel antwoordt dat het lid één van de moeilijkste problemen aanraakt. Artikel 9 is één van de meest gevoelige artikelen. Uit contacten met onder meer V.V.R., F.I.T., *Test-Aankoop* en Arcopar, blijkt dat er geen enkele organisatie in absolute eenduidigheid erin slaagt tot een zeer goede tekst te komen.

Hij zelf heeft als indiener van het voorstel een verbeterde versie van artikel 9 opgesteld, onder vorm van amendementen.

Er zijn omstandigheden waarin hetzij de reisbemiddelaar hetzij de reisorganisatie verantwoordelijk is. Maar er kunnen momenten van betwistingen ontstaan. Om die betwistingen te ondervangen, verwijst de indiener van het voorstel naar zijn amendement op artikel 9, met het oog op een verduidelijking van de tekst.

3.5. Het waarborgfonds

Uitgaande van de bekommernis om de bescherming van de consument, wordt het waarborgfonds door meerdere leden als een nuttig instrument omschreven.

De grote reisbureaus en touroperators verkiezen dat alleen kleine reisbureaus bij dat waarborgfonds moeten aansluiten omdat de eerste groep minder risico loopt failliet te gaan.

Indien echter de kleine reisagentschappen een premie aan het waarborgfonds moeten storten ter bescherming van hun consumenten, verhogen hun exploitatiekosten eenzijdig en wordt hun concurrentiepositie nog bemoeilijkt. Dat is niet zeer logisch.

Er behoort dus een waarborgfonds te komen waarbij iedereen moet aansluiten om te voorkomen dat de concurrentieverhoudingen verstoord worden en vooral de kleine reisbureaus daarvan nadeel ondervinden.

Een tweede punt is dat er voor het waarborgfonds toetredingsvoorwaarden moeten gelden. Men dient te vermijden dat personen die op de rand van het fail-

Un membre se réfère à l'article 9 qui est consacré à un certain nombre de définitions. Il apparaît très difficile de désigner la responsabilité dans le cadre des intermédiaires vis-à-vis du consommateur. S'agit-il du voyageur ou de l'agence?

En France, l'agence est responsable vis-à-vis du consommateur. L'agence peut après se retourner contre le voyageur.

Aux Pays-Bas, par contre, le voyageur est responsable.

Que pense l'association des consommateurs de ce problème? Quel serait le problème pour elle?

L'auteur de la proposition de loi répond que le membre aborde un des problèmes les plus difficiles. L'article 9 est l'un des plus sensibles. Il ressort de contacts avec, notamment, la V.V.R., la F.I.T., *Test Achats* et Arcopar, qu'aucune organisation ne parvient à mettre au point un très bon texte, d'une fiabilité absolue.

Lui-même, en tant qu'auteur de la proposition, a mis au point une version améliorée de l'article 9, sous forme d'amendements.

Il y a des circonstances dans lesquelles, soit l'intermédiaire de voyages, soit l'organisateur de voyages est responsable. Mais il peut y avoir des contestations. Pour répondre à ces contestations, l'auteur de la proposition se réfère à son amendement à l'article 9, en vue de clarifier le texte.

3.5. Le fonds de garantie

Partant du souci de protéger le consommateur, plusieurs membres estiment que le fonds de garantie est un instrument utile.

Les grands exploitants préfèrent que l'affiliation au fonds de garantie ne soit obligatoire que pour les petites agences de voyages, parce que, pour le premier groupe, le risque de faillite est beaucoup plus limité.

Toutefois, si les petites agences de voyages doivent verser une prime au fonds de garantie en vue de protéger leurs consommateurs, elles augmentent leurs frais d'exploitation de manière unilatérale, ce qui complique encore plus leur position concurrentielle. Ce n'est pas très logique.

Il faudrait donc instaurer un fonds de garantie d'affiliation obligatoire pour tous afin de réduire le danger de concurrence et d'éviter que ce soit au détriment des petites agences.

Le deuxième élément concernant le fonds de garantie est la nécessité d'imposer des conditions d'accès au fonds. Il faut éviter que des personnes se trouvant au

lissement staan, zich zonder meer bij het fonds zouden aansluiten, ingeval de aansluiting vrijwillig zou blijven, teneinde dat fonds te doen opdraaien voor hun faillissement.

Spreker stelt voor de bijdrage voor het fonds in de prijs door te berekenen. Volgens sommigen moet het vast minimumbedrag per reis 200 of 300 frank bedragen, te verhogen met een verhoudingsgewijs bepaalde premie of een reispremie.

Tevens dient men zich te buigen over de kwestie van de onderzoeksbevoegdheid van het waarborgfonds. Als voorbeeld haalt spreker de wet op de concurrentie aan waarin een reeks waarschuwingssignalen zijn ingebouwd.

Het waarborgfonds is veel doeltreffender omdat het faillissementen kan voorkomen in plaats van ze alleen maar vast te stellen.

Hier rijst het probleem van de controle en de injunctie van het waarborgfonds. Men mag die zaak niet door de Koning laten regelen. Het Parlement moet de grote principes vaststellen inzake de bevoegdheden, alsook de controle- en injunctiebevoegdheid van het waarborgfonds om faillissementen te kunnen voorkomen en te zorgen voor de bescherming van zowel de consumenten als de reisbureaus zelf. Er kunnen gradaties worden aangebracht in de vereisten die het waarborgfonds aan de reisbureaus zou opleggen. Dat vraagt om een onderzoeksbevoegdheid die logischerwijze veeleer bij het departement Economische Zaken berust dan bij de Gemeenschappen, aangezien het gaat om de bescherming van de consument en van de reisbureaus.

Vervolgens wijdt spreker een derde beschouwing aan het waarborgfonds. De wet zou moeten bepalen dat het fonds zelf een aantal verplichtingen heeft en dat het onder meer de schade snel moet vergoeden teneinde te voorkomen dat kleine reisbureaus failliet gaan.

Het waarborgfonds moet ook soepel genoeg kunnen optreden.

Wat het instellen van een waarborgfonds betreft, stelt het lid vast dat daaraan eerst in de slotbepalingen wordt gerefereerd en dat de Koning de voorwaarden moet bepalen.

Hij vestigt de aandacht op het feit dat België niet meer helemaal soeverein is op dat gebied. Een Duits reisbureau bijvoorbeeld, met zetel in het buitenland, kan in België reizen aanbieden. Indien de regels van het land van oorsprong daarbij worden nageleefd, dan kan men geen bijkomende eisen meer stellen.

De discussie draait vooral rond de kleinschalige reisbureaus die soms zeer goed werk verrichten, maar

bord de la faillite puissent encore s'affilier au fonds de garantie, au cas où l'affiliation ne serait pas obligatoire, pour faire couvrir leur faillite par ce fonds.

L'intervenant suggère que la contribution au fonds de garantie soit incorporée au prix. Certains suggèrent un forfait minimum par voyage de 200 ou 300 francs, plus une prime proportionnelle ou prime de voyage.

Il faut également s'interroger sur le pouvoir d'investigation du fonds de garantie. L'intervenant donne l'exemple de la loi sur la compétitivité qui connaît un système de clignotants rouges.

Le fonds de garantie est d'autant plus efficace qu'il peut prévenir les faillites plutôt que les constater.

Ceci pose le problème du contrôle et de l'injonction du fonds de garantie. Il n'est pas acceptable de laisser régler tout cela par le Roi. Le Parlement doit fixer les grands axes de principe concernant des compétences et des pouvoirs de contrôle et d'injonction du fonds de garantie, dans un but de prévention de faillite, donc de protection et des consommateurs et des agences de voyages elles-mêmes. On peut établir des gradations dans les exigences que le Fonds de garantie imposerait aux agences. Cela suppose un pouvoir d'investigation qui relèverait plus logiquement du département des Affaires économiques que des Communautés, puisqu'il s'agit de la protection du consommateur et des agences.

L'intervenant développe une troisième considération concernant le Fonds de garantie. Il faudrait indiquer dans la loi que ce fonds a lui-même un certain nombre de devoirs, notamment le paiement rapide de dommages afin d'éviter la faillite des petites agences de voyages.

Une des exigences du Fonds de garantie est d'être doté d'une souplesse suffisante.

Un membre constate que la possibilité d'organiser un fonds de garantie n'est qu'esquissée dans les dispositions finales, et que le Roi est chargé de l'organiser éventuellement.

Il attire l'attention sur le fait que la Belgique n'est plus tout à fait souveraine dans ce domaine. Une agence de voyages allemande, par exemple, qui a son siège à l'étranger, peut parfaitement faire des offres en Belgique. Si elle se conforme aux règles du pays d'origine, on ne peut pas lui imposer des contraintes supplémentaires.

La discussion concerne surtout les agences de voyages d'échelle réduite qui fournissent parfois un très

soms ook zeer kwetsbaar zijn. Om de gevolgen van die kwetsbare toestand op te vangen, wordt de werking van een waarborgfonds gesuggereerd.

De auteur van het wetsvoorstel herinnert eraan dat in zijn wetsvoorstel over het waarborgfonds niets geregeld wordt. Er wordt aan de Minister alleen de mogelijkheid gegeven om een regeling te treffen. Deze formulering houdt in dat de Minister zich de mogelijkheid voorhoudt een privaatrechtelijk initiatief te honoreren.

De reisorganisatoren zelf vragen zeer uitdrukkelijk een positieve waardering vanwege de Minister ten opzichte van het garantiefonds. De senator citeert hierbij uit de commentaar van de Federatie voor de Toeristische Industrie over het wetsvoorstel: «Wij hopen dat de Koning ter dege rekening zal houden met het garantiefonds reisgelden dat door de reisindustrie zal opgericht worden, ter uitvoering van dit artikel». De sector vraagt er dus om.

Het is evident dat het waarborgfonds sluitende garanties naar eenieder geeft. De aansluiting tot het fonds dient dan ook dwingend te zijn volgens dit lid, omwille van de kwetsbare positie van de consument.

Blijft de vraag of er hierbij vertrouwen aan de sector dient geschonken te worden, waarna de Minister dit kan erkennen? Of vindt men dit dermate belangrijk dat het bij wet dient geregeld te worden? Dit maakt voorwerp van het debat uit.

De senator heeft begrepen dat de sector en de Minister voorstander waren om de regeling van de modaliteiten ervan nog open te laten.

Een lid maakt een nieuwe bedenking over het waarborgfonds. Het is een vergissing te denken dat door het instellen van een waarborgfonds, een financiële instelling dus, wij de faillissementen voor 100 pct. zullen kunnen voorkomen.

Niets kan de beroepskwaliteiten van de exploitant, van een reisbureau, van een organisatie vervangen.

De vertegenwoordiger van de Minister wijst erop dat de richtlijn geen enkele vorm van financiële garantie oplegt. Het voorstel laat de vrije keuze tussen aval, geblokkeerde bankrekening, verzekeringspolis, borgstelling, waarborgfonds. De Koning kan, krachtens zijn bevoegdheid inzake de bescherming van de consument, de vorm en de voorwaarden bepalen waaraan die garantie moet voldoen. De Minister verkiest de oprichting van een waarborgfonds. Deze oplossing geniet de steun van zowel de deelgebieden, die bevoegd zijn inzake de toegang tot het beroep in de reisindustrie als de beroepsorganisaties zelf. Zo heeft de F.I.T. een ontwerp voor een particulier waarborgfonds opgesteld. De vertegenwoordiger van de Minister wijst erop dat het opnemen van een dergelijk waarborgfonds in het voorstel een bijkomende voorwaarde voor de toegang tot het beroep invoert,

bon travail, mais qui sont parfois très vulnérables aussi. Pour prévenir les conséquences de cette vulnérabilité, l'on suggère de mettre sur pied un Fonds de garantie.

L'auteur de la proposition rappelle que celle-ci ne règle rien pour ce qui est de la question d'un éventuel Fonds de garantie. On habilite simplement le ministre à élaborer une réglementation. Cette formulation implique que le ministre peut se réserver la possibilité d'honorer une initiative de droit privé. C'est ce qui s'est passé récemment avec la Commission de litiges.

Les organisateurs de voyages eux-mêmes demandent explicitement que le ministre donne une appréciation positive du Fonds de garantie. A cet effet, le sénateur cite une partie du commentaire de la Fédération de l'industrie touristique concernant la proposition de loi: «Nous espérons que le Roi tiendra dûment compte du Fonds de garantie voyages que l'industrie du voyage créera, en exécution du présent article» (traduction). Le secteur est donc demandeur.

Il va de soi que le Fonds de garantie offre des garanties suffisantes à chacun. L'affiliation au Fonds doit donc être obligatoire, en raison de la vulnérabilité du consommateur.

Reste la question de savoir s'il faut faire confiance au secteur en la matière, après quoi le ministre pourra reconnaître cette affiliation. Ou bien est-elle tellement importante qu'il faut y répondre dans une loi? Voilà l'objet du débat.

Le sénateur a compris que le secteur et le ministre souhaitent que l'on attende encore un peu pour régler les modalités.

Un membre fait une nouvelle réflexion au sujet du Fonds de garantie. C'est une erreur de penser que, par la création d'un fonds de garantie, donc par une formule institutionnelle et financière, nous éviterons à cent pour cent les faillites.

La qualité professionnelle de l'exploitant, d'une agence, d'une organisation ne se substituera jamais.

Le représentant du ministre explique qu'aucun type de garantie financière n'est imposé par la directive. La proposition de loi laisse le choix en la matière: aval, compte bancaire bloqué, police d'assurance, caution, fonds de garantie. Le Roi a la possibilité de déterminer la forme et les conditions auxquelles ces garanties doivent répondre en vertu de sa compétence en matière de protection du consommateur. Le ministre est partisan de la création d'un fonds de garantie. C'est d'ailleurs la solution prônée à la fois par les entités fédérées, compétentes en matière d'accès à la profession du tourisme, et par le secteur professionnel lui-même. En effet, la Fédération de l'industrie du tourisme a élaboré un projet de fonds de garantie privé. Le représentant du ministre souligne que l'inscription d'un tel fonds de garantie dans la proposition de loi constituerait une condition sup-

welke materie tot de bevoegdheid van de deelgebieden behoort. Daarom moet er eerst overleg komen tussen de nationale overheid en de deelgebieden, vóór een koninklijk besluit daarover kan worden opgesteld.

Volgens een ander lid moet men de financiële verantwoordelijkheid duidelijk bepalen. Die behoort ten gunste van de consument te gelden, ongeacht in welke vorm men zich tot hem richt: wanneer hij het contract ondertekent, moet hij weten dat het gewaarborgd is.

Een lid is van mening dat men zelfs in het belang van de exploitanten moet voorzien in de mogelijkheid van een waarborgfonds. Gebeurt dat niet, dan moet men duidelijk uitleggen wat er gebeurt (in een toestand waarin niets voorzien is).

De indiener van het wetsvoorstel verwijst naar artikel 7 van de richtlijn die duidelijk maakt dat er ingeval van insolventie of faillissement, een bewijs dat er wordt terugbetaald, een bewijs van voldoende garanties moet bestaan.

Dit impliceert dat wanneer dit in het wetsvoorstel dwingend wordt geregeld, in elk geval de Minister hoe dan ook verplicht is maatregelen die deze garanties voorzien, te nemen, zo ze niet spontaan ontstaan. De richtlijn zelf eist dat het moet gebeuren.

In dit wetsvoorstel is het niet als dusdanig dwingend geregeld. In de oorspronkelijke versie van het wetsvoorstel werd voorzien in het dwingend karakter ervan. Nu is het herleid tot « kan », op voorstel van de Minister. Men ontsnapt hierbij niet aan de verplichting van de Minister erop toe te zien dat er hetzij spontaan van onderuit hetzij er door zijn eigen initiatief een oplossing komt. Dit is vervat in de richtlijn. Artikel 26 van het wetsvoorstel neemt de tekst over.

De indiener van het wetsvoorstel geeft toe dat men, wat het garantiefonds betreft, verschillende wegen kan bewandelen. Men kan een echt fonds oprichten waarin diegenen die moeten participeren, een bedrag moeten storten *a rato* van bijvoorbeeld hun omzet. Een andere vorm van waarborg zijn bankgaranties. Volgens de Europese richtlijn hoeft het niet noodzakelijk te gebeuren via een fonds.

Een lid is van mening dat het waarborgfonds misschien niet de beste formule is. Indien iemand failliet gaat, behoort het waarborgfonds tot de schuldeisers van het faillissement. In werkelijkheid zullen de anderen moeten betalen voor hun concurrent die gefaald heeft in zijn beheer.

Men dient dus goed na te denken over dit punt vooraleer men het wetsvoorstel aanneemt.

plémentaire de l'accès à la profession, compétence des entités fédérées. C'est pourquoi une concertation préalable sera nécessaire entre l'autorité nationale et les autorités fédérées avant que le Roi ne prenne un arrêté royal en la matière.

Un membre est d'avis qu'il faut bien déterminer où se situe la responsabilité financière. Celle-ci doit se situer vis-à-vis du consommateur. Quelle que soit la forme par laquelle on s'adresse à lui, le consommateur, lorsqu'il signe le contrat, doit savoir qu'il est garanti.

Un autre membre est d'avis que, même dans l'intérêt des exploitants, il faudrait prévoir la possibilité d'avoir un fonds de garantie. Si on ne le prévoit pas, il faudrait expliquer clairement ce qui se passe actuellement (dans une situation de vide).

L'auteur de la proposition de loi se réfère à l'article 7 de la directive, qui prévoit clairement qu'en cas d'insolvabilité ou de faillite, il doit exister une preuve que l'on remboursera, une preuve qu'il existe des garanties suffisantes.

Cela implique que si cette question est réglée de manière contraignante dans la proposition de loi, le ministre est de toute manière tenu de prendre des mesures prévoyant ces garanties si celles-ci ne sont pas données spontanément. La directive exige que cela se fasse.

Dans la proposition de loi, la question n'est pas réglée comme telle de manière contraignante. Dans la version initiale de la proposition, ce caractère contraignant était prévu. Cette obligation maintenant a été ramenée à une possibilité, sur la proposition du ministre. L'on n'échappe pas pour autant à l'obligation, pour le ministre, de veiller à ce qu'une solution intervienne, soit spontanément à la base, soit à son initiative. Cette obligation est contenue dans la directive. L'article 26 de la proposition de loi en reprend le texte.

L'auteur de la proposition reconnaît, en ce qui concerne le fonds de garantie, que plusieurs solutions sont possibles. L'on peut créer un véritable fonds, auquel ceux qui doivent participer seraient tenus de verser une cotisation à raison, par exemple, de leur chiffre d'affaires. Les garanties bancaires sont une autre possibilité. Selon la directive européenne, il ne doit pas s'agir nécessairement d'un fonds.

Un membre est d'avis que le fonds de garantie n'est peut-être pas la meilleure formule. S'il y a faillite, le fonds de garantie figurera parmi les créanciers de la faillite. En réalité, ce sont les autres qui vont devoir payer pour celui de leurs concurrents qui aura failli dans sa gestion.

Une bonne réflexion à ce sujet s'impose, avant l'adoption de la proposition de loi.

3.6. Geschillencommissie Reizen — Type contract

Een lid stelt een vraag over het feit dat de Minister van Economische Zaken onlangs de Geschillencommissie Reizen heeft erkend.

De Minister is blijkbaar vooruitgelopen op de bespreking van het wetsvoorstel-Martens. Wat is de mening van de indiener van het wetsvoorstel? In hoeverre beïnvloedt dat sommige bepalingen van de voorgestelde nieuwe wetgeving?

Tijdens de bespreking werd reeds eerder de vraag gesteld hoe het komt dat de omzetting van een Europese richtlijn overgelaten wordt aan een parlementair initiatief. De Minister heeft hierop geantwoord dat het goed is het initiatief aan een parlementair te laten die reeds lang en grondig over het dossier gewerkt heeft.

Nu moet men toch vaststellen dat het parlementair initiatief voorbijgestoken werd: niet alleen werd de Geschillencommissie Reizen erkend, maar ook neemt het type-contract reeds voor 90 pct. de bepalingen over die in voorliggend wetsvoorstel uitgewerkt worden.

De vertegenwoordiger van de Vice-Eerste Minister en Minister van Justitie en Economische Zaken merkt op dat het modelcontract van Test-Aankoop verder reikt dan wat de Internationale Overeenkomst betreffende het Reiscontract (C.C.V.) voorschrijft. Het modelcontract zet de Europese richtlijn voor 90 pct. om.

Volgens het voorgestelde artikel 28 kan de Koning een geschillencommissie oprichten en volgens artikel 29 kan hij een modelcontract laten opstellen. De Minister heeft de reeds functionerende geschillencommissie erkend. Gesteld dat die commissie niet aan de verwachtingen beantwoordt, dan kan de Koning krachtens de wet nog altijd een commissie oprichten. De Minister heeft daarmee kennelijk niets anders gedaan dan een geslaagd initiatief van de particuliere sector officieel te erkennen. Voorts heeft dat geen invloed op de omzetting van de richtlijn, die geen beperking bevat over een geschillencommissie, noch op de uitvoering van dit voorstel.

De vertegenwoordiger van de Vice-Eerste Minister en Minister van Justitie en Economische Zaken brengt enkele verduidelijkingen over de Geschillencommissie Reizen.

Vanuit de bezorgdheid om de bescherming van de klant, de kwaliteit van het geboden produkt en met de vaste wil om in de sector bonafide van malafide aanbidders te onderscheiden, werd in 1983 de V.Z.W. Geschillencommissie Reizen opgericht door V.V.R., de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus, en Test-Aankoop.

De doelstelling was tweevoudig: enerzijds de toetreders een modelcontract op te leggen met algemene

3.6. Commission de litiges voyages — Contrat type

Un membre pose une question concernant le fait que le ministre des Affaires économiques vient de reconnaître la Commission de litiges voyages.

Le ministre semble avoir devancé la discussion de la proposition de loi de M. Martens. Quel est l'avis de l'auteur de la proposition de loi? Dans quelle mesure cela influence-t-il certaines stipulations de la nouvelle législation proposée?

Au cours de la discussion, l'on s'était déjà demandé pourquoi la transposition d'une directive européenne était confiée au Parlement. Le ministre avait répondu qu'il était bon de laisser l'initiative à un parlementaire qui travaille depuis longtemps sur le dossier et le connaît à fond.

A présent, il faut constater que l'initiative parlementaire a été dépassée: non seulement l'on a agréé la Commission de litiges voyages, mais le contrat type reprend à 90 p.c. les dispositions contenues dans la proposition de loi à l'examen.

Le représentant du Vice-Premier ministre et ministre de la Justice et des Affaires économiques remarque que le contrat type Test-Achats va plus loin que la C.C.V., la convention internationale relative aux contrats de voyages. Il applique 90 p.c. de la directive européenne.

L'article 28 de la proposition de loi prévoit que le Roi a la faculté de créer une commission de litiges. L'article 29 permet également au Roi d'élaborer un contrat type. Le ministre a officialisé la Commission de litiges qui existait déjà. Il est évident que si cette commission ne donne pas les résultats escomptés, le Roi aura toujours la faculté de créer une commission en vertu de la loi. Il est clair que cette « anticipation » ne consiste qu'en une reconnaissance officielle d'une initiative réussie du secteur privé, et qu'à ce titre, elle ne préjuge en rien de la transposition de la directive qui ne prévoit pas de Commission de litiges, ni de la mise en œuvre de la présente proposition.

Le représentant du Vice-Premier ministre et ministre de la Justice et des Affaires économiques apporte quelques précisions au sujet de la Commission de litiges voyages.

C'est dans le souci de protéger le client et de garantir la qualité du produit offert, et avec la ferme volonté de distinguer dans le secteur les opérateurs de bonne foi des autres qu'a été créée en 1983 l'A.S.B.L. Commission de litiges voyages par la V.V.R., l'association des agences flamandes de voyages, et Test-Achats.

L'objectif était double: d'une part, faire appliquer par les adhérents un contrat type avec des conditions

standaardvoorwaarden, die het de consument mogelijk maken gemakkelijker zijn weg te vinden in de overeenkomst en in de geschillenbeslechting en anderzijds bij een geschil, indien geen minnelijke schikking wordt bereikt, de weg van de scheidsrechtelijke uitspraak te kiezen.

De auteur van het wetsvoorstel merkt op dat in artikel 2 gepoogd wordt enige garantie te geven, voor de consument. Tegenover de reiziger is maar één verantwoordelijke, nl. diegene waarmee hij in België een reiscontract heeft gesloten.

Wanneer er een buitenlandse operator in het geding is, loopt de betwisting niet tussen de consument en de internationale touroperator, maar wel tussen de reisbemiddelaar en de buitenlandse touroperator. De consument bevindt zich dus op dat vlak in een juridisch sterke positie.

Een lid antwoordt dat een buitenlandse touroperator die een prospectus opstuurt vanuit Rijsel, Aken, enz., zich niet aan de Belgische wetgeving moet houden. Hij verwijst naar de bank- en verzekeringssector.

Een bank of een verzekeraar met zetel in het buitenland kan in België optreden maar is alleen onderworpen aan de wetgeving van het land van oorsprong.

Duidelijkheidshalve zij erop gewezen dat België niet soeverein is om die dienstverstrekkers eisen op te leggen die hun nationale wetgeving niet stelt.

Dat het contract in België werd opgesteld en door de consument werd aanvaard, brengt volgens een ander lid automatisch mee dat het reisbureau van een buurland de Belgische regelgeving aanvaardt.

Dat het om een Belgische consument gaat is hierbij bepalend.

Volgens een ander lid zijn duidelijkheid en nauwkeurigheid geboden in een wetgeving die de consument wil beschermen.

Wanneer men te maken heeft met bedrijven die weliswaar niet in België zijn gevestigd doch er wel een plaatselijk vertegenwoordiger hebben, die in de pers of via brieven, hun reizen aanbieden, behoort men een onderscheid te maken tussen die bedrijven van E.G.-landen en de overige.

De vertegenwoordiger van de Minister wijst erop dat de Europese richtlijn die het voorstel in de interne rechtsorde wil omzetten, niet alleen op België van toepassing is, maar ook op de andere elf Lid-Staten van de E.G.

Wanneer een reiscontract is opgesteld in een land van buiten de Gemeenschap en de Belgische wet daarop niet van toepassing is, dient de consument dat te weten.

générales types, permettant au consommateur de s'y retrouver plus facilement dans le contrat et dans le règlement des litiges et, d'autre part, en cas de litige, et si la conciliation n'a pas donné un résultat positif, de procéder par voie arbitrale.

L'auteur de la proposition de loi remarque que l'article 2 tente de donner une certaine garantie, au moins au consommateur. A l'égard du voyageur, il n'existe qu'un responsable, à savoir celui avec lequel il a conclu un contrat de voyage en Belgique.

Lorsqu'un opérateur étranger est en cause, la contestation n'a pas lieu entre le consommateur et le touroperator international, mais bien entre l'intermédiaire de voyage et le voyageur étranger. Sur ce plan, le consommateur se trouve en position de force, juridiquement.

Un membre réplique qu'un voyageur étranger qui envoie des prospectus à partir de Lille, Aix-la-Chapelle, etc., ne sera en rien tenu par la nouvelle législation belge. Il se réfère au secteur de services bancaires et d'assurances.

Un banquier ou un assureur qui a son siège à l'étranger peut opérer en Belgique mais est seulement soumis à la législation de son pays d'origine.

Il faut donc être très clair et réaliser que la Belgique n'a pas une souveraineté qui lui permet d'imposer à ces fournisseurs de prestations des contraintes auxquelles leur législation nationale ne les soumet pas.

Un autre membre est d'avis que le fait que le contrat a été rédigé et accepté par le consommateur en Belgique, implique automatiquement que l'agence de voyages d'un pays avoisinant a accepté la réglementation belge.

Le fait qu'il s'agisse d'un consommateur belge doit être déterminant.

Selon un autre membre, la clarté et la précision s'imposent dans une législation qui vise à protéger le consommateur.

En ce qui concerne les entreprises qui ne sont pas localisées en Belgique, mais qui y ont des représentants locaux, qui font de la publicité pour leurs voyages par voie de presse, par correspondance, il faut faire une distinction entre les sociétés qui appartiennent à la Communauté européenne et les autres.

Le représentant du ministre souligne que la directive européenne que la proposition de loi propose de transposer en droit interne ne s'applique pas seulement à la Belgique, mais aux 11 autres Etats membres de la Communauté.

Lorsqu'un contrat provient d'un pays extérieur à la Communauté et que notre loi belge ne s'applique pas au contrat, il faut que le consommateur le sache.

Een lid stelt vast dat indien de richtlijn van 13 juni 1990 en de minimale bepalingen die erin zijn vervat geratificeerd worden en in onze nationale wetgeving omgezet, de concurrentie met reisbureaus die gevestigd zijn in andere Lid-Statens van de Gemeenschap, met gelijke wapens zal kunnen worden gevoerd.

Indien wij de sancties verzwaren en de eisen waaraan de touroperators in België moeten voldoen, verscherpen, zijn alleen de Belgische ondernemingen daarvan het slachtoffer.

Kan de Belgische ingezetene die een overeenkomst sluit met een reisbureau die een aanbod doet vanuit Duitsland, Nederland en Frankrijk, bedingen dat dit reisbureau niet alleen de wetgeving van het land van oorsprong naleeft, maar bovendien voldoet aan de bijkomende eisen die in België gelden? In de bank- en verzekeringssector is dat niet het geval.

De exploitatievergunning van een bank in een ander land van de Europese Gemeenschap is voldoende om in België actief te kunnen zijn, indien de wetgeving van het land van oorsprong wordt nageleefd.

De vertegenwoordiger van de Minister antwoordt dat het internationaal Verdrag van Rome het probleem van de toepasbare wet regelt.

In dat Verdrag staat dat indien de toepasbare wet in de overeenkomst is vermeld, voor de consument toch de dwingende bepalingen van de nationale wet gelden. Indien de overeenkomst niet in een keuze voorziet is de toepasbare wet die van het land van de consument, indien reclame werd gevoerd, respectievelijk het aanbod of de bestelling werden gedaan in het land van de consument.

Het wetsvoorstel zou dus van toepassing kunnen zijn op buitenlandse ondernemingen die reizen aanbieden in België. Alle Lid-Statens van de Gemeenschap hebben het Verdrag geratificeerd.

De voorzitter besluit dat, ondanks iedere concrete bepaling, de consument zich kan beroepen op de Belgische wetgeving indien hij dat wenst, ook al is een andere bepaling opgenomen in de overeenkomst.

Indien een nationaal waarborgfonds tot stand komt, rijst de vraag of een bedrijf dat buiten België is gevestigd en geen vertegenwoordiger heeft in ons land, eveneens in zo'n fonds kan bijdragen.

De indiener van het wetsvoorstel is van oordeel dat dit niet kan geëist worden.

In antwoord op een lid, stelt hij eveneens vast dat de Europese richtlijn de noodzaak beoogt geen verval van de concurrentie te bekomen.

De bedoeling van het arbitraal college van die Commissie bestaat erin de geschillen bij te leggen of te beslechten tussen de reizigers aan de ene kant en de

Un membre constate que, dans la mesure où la directive du 13 juin 1990 et les dispositions minimales qui sont prévues, seront ratifiées et introduites dans les législations nationales, la concurrence d'agences qui sont établies dans d'autres Etats membres de la Communauté se fera à armes égales.

Dans la mesure où nous renforçons les sanctions et aggravons les contraintes auxquelles les opérateurs doivent se soumettre en Belgique, nous n'imposons cela qu'aux entreprises belges.

Le résident belge qui conclut son contrat peut-il contraindre une agence qui ferait offre au départ de l'Allemagne, des Pays-Bas et de la France, à ne pas se conformer uniquement à la législation du pays d'origine, mais en plus de s'assujettir à ces contraintes supplémentaires en Belgique? Dans le secteur des banques et des assurances, cela n'est pas le cas.

La licence d'exploitation d'une banque dans un autre pays de la Communauté européenne équivaut à pouvoir opérer en Belgique, et ce en se conformant à la législation du pays d'origine.

Le représentant du ministre répond que la convention internationale de Rome règle le problème de la loi applicable.

Cette convention prévoit que, même si la loi applicable est précisée dans le contrat, le consommateur ne peut pas être privé des dispositions impératives de sa loi nationale. Si le contrat ne prévoit pas de choix, la loi applicable sera celle du pays du consommateur, si la publicité, l'offre ou la commande a été faite dans l'Etat du consommateur.

La proposition de loi pourrait donc s'appliquer aux entreprises étrangères qui font des offres en Belgique. Tous les Etats membres de la Communauté ont ratifié la convention.

Le président conclut que, nonobstant toute disposition concrète, la législation belge pourrait être invoquée par le consommateur s'il le souhaitait, même si une autre disposition a été prévue dans le contrat.

Si un fonds de garantie national est constitué, la question se pose également de savoir si une contribution à un tel fonds national peut se faire par une entreprise qui est en dehors de la Belgique et qui n'a pas d'agent représentatif dans notre pays.

L'auteur de la proposition de loi trouve que l'on ne peut pas poser une telle exigence.

En réponse à la question d'un membre, l'auteur de la proposition de loi constate que la directive européenne vise à prévenir toute concurrence déloyale.

La fonction du collège arbitral de cette commission consiste à aplanir ou à trancher les litiges opposant les voyageurs, d'une part, et les intermédiaires et organi-

reisbemiddelaars en reisorganisatoren aan de andere kant. Op die manier wenst men de trage, ingewikkelde en dure lijdensweg van de traditionele rechtspraak te vermijden.

De beslissingen van de Geschillencommissie Reizen hebben in principe dezelfde kracht als de uitspraken van gewone rechtbanken. In de schoot van de V.Z.W. Geschillencommissie Reizen zetelt immers een arbitraal college, waarvan evenveel vertegenwoordigers van de gebruikers als van de reissector deel uitmaken.

In 1987 werd Arcopar lid van de Geschillencommissie. Twee jaar later trad ook de Bond voor Grote en Jonge Gezinnen tot dit initiatief toe.

In 1992 zijn nog drie andere grote beroepsverenigingen tot de Commissie toegetreden: Association of Belgian Touroperators (A.B.T.O.), Belgian Travel Organisation (BiT.O.) en de Union Professionnelle des Agences de Voyages (U.P.A.V.).

De Federatie van Belgische Autobus- en Autocarondernemingen (F.B.A.A.) trad in maart 1993 tot de Geschillencommissie toe.

Via hun beroepsverenigingen zijn thans de meeste touroperators en reisagenten aangesloten.

Reeds vóór de oprichting van de Geschillencommissie in 1983, werden door de V.V.R. en *Test-Aankoop* in 1982 algemene reisvoorwaarden uitgewerkt, en sommige touroperators die vrijwillig zijn toegetreden tot het nieuwe initiatief, verbonden er zich toe deze te gebruiken.

Op 21 oktober 1992 werden door de huidige Geschillencommissie Reizen de algemene reisvoorwaarden voor de zomer 1993 (zie bijlage 5) opgesteld, die door de meeste zomerbrochures van de reisorganisatoren werden overgenomen. De algemene reisvoorwaarden houden reeds rekening met de Europese richtlijn van 13 juni 1990. Het model van bestelbon (zie bijlage 6) houdt er integendeel nog geen rekening mee.

Hierbij wordt de Geschillencommissie bevoegd verklaard voor eventuele reisgeschillen. In de schoot van de V.Z.W. Geschillencommissie Reizen functioneert een arbitraal college. Artikel 3 van de statuten⁽¹⁾ bevat de (eveneens paritaire) samenstelling van het arbitraal college. De artikelen 3 en 4 beschrijven bovendien de doelstellingen en bevoegdheden van de V.Z.W. Geschillencommissie en van het arbitraal college.

(1) De gewijzigde statuten van de V.Z.W. geschillencommissie Reizen van 18 februari 1992.

sateurs de voyages, d'autre part. Le but est d'échapper de cette manière au calvaire long, complexe et coûteux de la juridiction traditionnelle.

Les décisions de la Commission de litiges voyages ont en principe la même force que les sentences des tribunaux ordinaires. Au sein de l'A.S.B.L. Commission de litiges voyages siège, en effet, un collège arbitral composé d'autant de représentants des consommateurs que du secteur des voyages.

En 1987, Arcoper est devenu membre de la Commission de litiges. Deux ans plus tard, la Ligue des familles s'est associée elle aussi à cette initiative.

En 1992, trois autres grandes associations professionnelles ont adhéré à la Commission: l'Association of Belgian Touroperators (A.B.T.O.), la Belgian Travel Organisation (BiT.O.) et l'Union professionnelle des agences de voyages (U.P.A.V.).

La Fédération belge des exploitants d'autobus et d'autocars a rejoint la Commission de litiges en mars 1993.

La plupart des voyageurs et des agents de voyages y sont désormais affiliés par l'intermédiaire de leurs associations professionnelles.

Dès avant la création de la Commission de litiges en 1983, la V.V.R. et Test-Achats avaient élaboré, en 1982, des conditions générales de voyage et certains voyageurs qui ont adhéré volontairement à cette nouvelle initiative se sont engagés à les appliquer.

Le 21 octobre 1992, l'actuelle Commission de litiges voyages a établi les conditions générales de voyage pour l'été 1993 (voir l'annexe 5), qui ont été reprises dans la plupart des brochures estivales des organisateurs de voyages. Les conditions générales de voyage tiennent déjà compte de la directive européenne du 13 juin 1990. Le modèle de bon de commande (voir annexe 6), au contraire, n'en tient pas encore compte.

La Commission de litiges est déclarée compétente pour connaître des éventuels litiges de voyage. Un collège arbitral fonctionne au sein de l'A.S.B.L. Commission de litiges voyages. L'article 3 des statuts⁽¹⁾ définit la composition (également paritaire) du collège arbitral. Les articles 3 et 4 définissent, en outre, les objectifs et les compétences de l'A.S.B.L. Commission de litiges et du collège arbitral.

(1) Les statuts modifiés de l'A.S.B.L. Commission de litiges voyages, du 18 février 1992.

De voorzitter besluit daaruit dat het om aanvullende bepalingen gaat die weliswaar in de wet zijn opgenomen maar waarop geen beroep wordt gedaan zolang dat niet nodig is.

Verscheidene commissieleden zijn er het mee eens dat de werking van Geschillencommissie en waarborgfonds regelmatig moeten geëvalueerd worden.

De toepassing van de hele wet vraagt trouwens om een controle die op de voet gevolgd wordt.

Volgens een senator is de Geschillencommissie via de beslechting van geschillen de meest aangewezen instantie om de moeilijkheden aan te wijzen die eventueel verband houden met het recht en arbitrage moeilijk maken. Om deze reden bevindt de Geschillencommissie zich in de juiste positie om de wet te beoordelen.

Men zou kunnen vragen dat de Commissie optreedt als raadgevende commissie bij de uitvoering van de wet.

De vertegenwoordiger van de Minister meent dat deze laatste geen voorstander is van de oprichting van allerlei nieuwe adviescommissies.

Als men in de wet bepaalt dat een evaluatierapport opgesteld moet worden, bestaat overigens het gevaar dat men de Commissie een verplichting opgelegd die zij niet kan nakomen.

De vertegenwoordiger van de Minister staat wel gunstig tegenover de verplichting om bij het Parlement verslag uit te brengen. Dat verslag kan echter alleen maar een beperkte draagwijdte hebben. De Geschillencommissie Reizen moet weliswaar een verslag opstellen, maar het gaat om een verslag over de werkwijze, het soort geschillen die voorgelegd werden, de problemen en de gevonden oplossingen, en niet over toepassing van de nieuwe wet of van de richtlijn.

Dit bijzonder verslag, dat jaarlijks door de Geschillencommissie moet worden opgesteld, zal zeker kunnen worden voorgelegd aan het Parlement. Men kan aan de Geschillencommissie niet vragen ook nog een verslag op te stellen over de toepassing van de wet, te meer daar het gaat om een buitengerechtelijke arbitrageprocedure: het is niet de taak van de Geschillencommissie na te gaan of de wet goed werd toegepast.

3.7. Buitenlandse touroperators en concurrentiepositie van de Belgische reisorganisatoren

Een senator brengt het probleem ter sprake van de buitenlandse touroperators.

Voor een aantal reisagenten die niet over de hele wereld werkzaam zijn en in het buitenland niet over plaatselijke relaties beschikken, lijkt het belangrijk het beginsel van het rechtstreeks beroep tegen de derde-contractant in het buitenland te erkennen.

In het andere geval keert men zich tegen het reisbureau, dat zich op zijn beurt tegen derde moet keren (de in gebreke blijvende transporteur, hotelhouder, de

Le président conclut qu'il s'agit de dispositions supplétives qui, aussi longtemps qu'on ne doit pas y avoir recours, figurent dans la loi sans qu'elles soient utilisées.

Plusieurs commissaires conviennent que le fonctionnement de la Commission de litiges et du Fonds de garantie doit faire l'objet d'une évaluation régulière.

L'application de l'ensemble de la loi proposée nécessitera d'ailleurs un contrôle suivi.

Selon un sénateur, la Commission de litiges, à travers les règlements de litiges, est la plus à même de pointer les difficultés qui éventuellement tiennent au droit et qui rendent l'arbitrage difficile. Pour cette raison, la Commission de litiges est bien placée pour faire une évaluation de la loi.

On pourrait demander que la commission fonctionne également comme commission consultative d'application de la loi.

Le représentant du ministre croit que ce dernier ne serait pas favorable à une multiplication de commissions consultatives.

Par ailleurs, il faut éviter que l'obligation du rapport d'évaluation dans la loi impose un objectif que la commission ne pourrait pas remplir.

Ainsi, le représentant du ministre est favorable à l'obligation de faire un rapport au Parlement. Cependant, celui-ci ne peut qu'avoir un objet limité. En effet, la Commission de litiges voyages doit faire un rapport mais il s'agit d'un rapport sur le mode de fonctionnement, sur le type de litiges qui ont bien été présentés, sur les problèmes et les solutions qu'elle a trouvées, mais pas sur l'application de la nouvelle loi ou de la directive.

Ce rapport bien particulier, qui doit être établi annuellement par la Commission de litiges, pourra certainement être transmis au Parlement. On ne pourrait pas demander à la Commission de litiges d'établir un rapport complémentaire sur l'application de la loi d'autant plus qu'il s'agit d'une procédure arbitrale extra-judiciaire: il n'appartient pas à la Commission de litiges de savoir si la loi a bien été appliquée.

3.7. Voyageurs étrangers et position concurrentielle des organisateurs de voyages belges

Un sénateur développe le problème des voyageurs étrangers.

Il paraît important pour un certain nombre de gestionnaires d'agences qui ne possèdent pas de réseau mondial d'agences et des relations locales implantées à l'étranger, que l'on reconnaisse le principe du recours direct contre le tiers contractant à l'étranger.

Sinon, l'on se retourne contre l'agence de voyages qui, elle, doit se retourner contre le tiers (le transporteur défaillant, l'hôtelier défaillant, celui qui orga-

persoon die ter plaatse een uitstap organiseert, enz.). In dat geval moet het Belgisch reisbureau zich tot het buitenlands reisbureau richten om het geschil te beheeren. Dat is een omslachtige en ingewikkelde procedure die de reisbureaus in moeilijkheden kan brengen. Biedt de richtlijn een keuzemogelijkheid? Kan de Belgische wetgever in de voorgestelde contracten een bepaling doen opnemen volgens welke de reiziger zelf beroep moet instellen in het buitenland? Hoe kan men hem te hulp komen, zonder de kleine reisbureaus te veel te overladen met vaak ingewikkelde geschillen? In hoeverre kan men van onze consulaten en andere vertegenwoordigingen in het buitenland verwachten dat zij als tussenpersoon optreden?

De senator verklaart voorstander te zijn van het rechtsreeks aansprakelijk stellen van de plaatselijke tussenpersoon en niet van het reisbureau.

Bij deze nieuwe, vrij strenge wetgeving zij erop gewezen dat alleen de ondernemingen die hun zetel hebben in België, aan de nieuwe bepalingen onderworpen zullen zijn. Door te stringent te zijn, maakt de Belgische wetgever de taak van Belgische reisbureaus vrijwel onmogelijk.

3.8. Overleg met de sectoren

Een lid vraagt of er contacten geweest zijn met de technische comités van de toerisme-organisaties (O.P.T. langs Franstalige kant, V.V.J.T. langs Vlaamse kant).

De indiener bevestigt dit. Er is zelfs een uitvoerige betrokkenheid geweest tijdens de voorbereidende werkzaamheden. Ook aan de commissarissen-generaal voor toerisme werd gevraagd een medewerker af te vaardigen bij deze voorbereidingen.

De auteur wijst er bovendien op dat de amendementen die hij nu nog op zijn voorstel ingediend heeft, tot stand zijn gekomen in ruggespraak met twee beroepsorganisaties: F.T.I. en V.V.R. die aan elk lid van de commissie ook schriftelijk bemerkingen hebben gestuurd.

De amendementen komen dan ook tegemoet aan een aantal verzuchtingen van de sector. De beroepsorganisaties hadden bijvoorbeeld bezwaren tegen het hanteren van het verplicht af te leveren klachtenformulier.

In het wetsvoorstel dient dit formulier, samen met de reisdocumenten, overhandigd te worden. De auteur van het voorstel komt hierop terug in een amendement. De invoering van een klachtenformulier wordt beperkt tot het ter plaatse ter beschikking houden of op vraag te bekomen.

De tegemoetkoming aan de verzuchtingen van de sector heeft volgens de auteur geen verzwakking van de positie van de consument tot gevolg. Het evenwicht tussen beide partijen wordt alleen maar verbeterd.

nise une excursion sur place, etc.). Dans ce cas, l'agence belge doit s'adresser à l'agence à l'étranger pour gérer le litige; il s'agit d'une procédure lourde et difficile qui peut mettre les agences en difficulté. Est-ce que la directive laisse le choix? Le législateur belge peut-il préciser que, dans les contrats proposés, le voyageur doit lui-même exercer son recours à l'étranger? Comment peut-on l'aider, de façon à ne pas trop charger les petites agences de contentieux parfois difficiles? Dans quelle mesure nos consulats et autres représentants belges à l'étranger ne pourraient-ils pas jouer un rôle d'intermédiaire?

Le sénateur plaide pour la responsabilité directe de l'intermédiaire local, et non pas de l'agence de voyages.

En élaborant cette nouvelle législation assez rigoureuse, il faut être conscient qu'il n'y a que les entreprises ayant leur siège en Belgique qui seront assujetties aux nouvelles dispositions. En étant trop rigoureux, le législateur belge rend la tâche des opérateurs belges pratiquement impossible.

3.8 Concertation avec les secteurs

Un membre demande s'il y a eu des contacts avec les comités techniques des organisations touristiques (O.P.T. du côté francophone et V.V.J.T. du côté flamand).

L'auteur de la proposition répond affirmativement. Ces comités techniques ont même été largement associés aux travaux préparatoires. L'on a également demandé aux commissaires généraux au tourisme de déléguer un collaborateur à ces discussions préparatoires.

L'auteur souligne, en outre, que les amendements qu'il a encore déposés ont été élaborés en concertation avec deux organisations professionnelles, la F.I.T. et la V.V.R., qui ont également suggéré des améliorations de texte à chaque membre de la commission.

Les amendements répondent à un certain nombre d'aspirations du secteur des voyages. Les organisations professionnelles avaient, par exemple, pas mal d'objections contre l'utilisation du formulaire de réclamation à délivrer obligatoirement.

Dans la proposition de loi, ce formulaire doit être remis en même temps que les documents de voyage. L'auteur de la proposition revient sur ce point dans un amendement. Le formulaire de réclamation sera disponible sur place ou pourra être obtenu à la demande.

L'auteur estime qu'en répondant aux aspirations des organisations professionnelles, l'on ne place pas le consommateur en position de faiblesse. Les amendements ne font qu'améliorer l'équilibre entre les deux parties.

De Commissie besluit een hoorzitting te organiseren om een aantal vertegenwoordigers van de sector aan het woord te laten. Zowel grote als kleine agent-schappen, autocarondernemers, vertegenwoor-diging-reizigers, als de Geschillencommissie Reizen zullen uitgenodigd worden.

4. HOORZITTINGEN MET VERTEGENWOORDIGERS VAN DE REISSECTOR

Op de hoorzitting van 3 juni 1993 waren de vol-gende vertegenwoordigers van de reissector aanwe-zig :

Vertegenwoordigers van F.T.I. (Federatie van de Toeristische Industrie)

de heer Mark De Vriendt (Algemeen Secretaris F.T.I.-F.I.T.);

de heer Luc Van Geluwe [A.B.T.O. (*Association of Belgian Tour Operators*)];

de heer Jean-Philippe Cuvelier [U.P.A.V. (*Union professionnelle des Agences de Voyages*)].

Vertegenwoordigers van F.B.A.A. (Federatie van de Belgische autobus- en autocarondernemers)

de heer Jean Duerinckx (Nationaal Voorzitter Autocar);

de heer Luc Glorieux (Adjunct Secretaris-Generaal).

Vertegenwoordigers van de V.V.R. (Vereniging Vlaamse Reisbureaus)

de heer Antoon van Eeckhout (Voorzitter V.V.R.) (Ondervoorzitter van de Geschillencommissie);

de heer Fred Van Bellinghen (juridisch adviseur V.V.R.) (docent U.I.A.).

Vertegenwoordiger van Test-Aankoop

de heer H. De Coninck.

Vertegenwoordigers van de Geschillencommissie Reizen

de heer H. De Coninck (Voorzitter);

de heer Antoon van Eeckhout (Ondervoorzitter);

de heer Luc Glorieux (Beheerder).

4.1. Uiteenzetting van de standpunten van de verschillende beroepsorganisaties

4.1.1. Uiteenzetting van de heer Antoon van Eeckhout, Voorzitter van de Vereniging Vlaamse Reisbureaus (V.V.R.)

Spreekster wenst enkele algemene opmerkingen te formuleren:

La commission décide d'organiser une audition, pour donner la parole à des représentants du secteur. L'on y invitera de grandes agences, de petites, des entreprises d'autocars, des représentants des voyageurs et des représentants de la Commission de litiges voyages.

4. AUDITIONS DES REPRESENTANTS DU SECTEUR DU VOYAGE

Etaient présents à l'audition du 3 juin 1993, les représentants du secteur du voyage suivants:

Représentants de la F.I.T. (Fédération de l'industrie du tourisme)

M. Mark De Vriendt (secrétaire général F.T.I.-F.I.T.);

M. Luc Van Geluwe [A.B.T.O. (*Association of Belgian Tour Operators*)];

M. Jean-Philippe Cuvelier [U.P.A.V. (*Union professionnelle des Agences de Voyages*)].

Représentants de la F.B.A.A. (Fédération belge des exploitants d'autobus et d'autocars)

M. Jean Duerinckx (président national Autocar);

M. Luc Glorieux (secrétaire général adjoint).

Représentants de la V.V.R. (Vereniging Vlaamse Reisbureaus)

M. Antoon van Eeckhout (président V.V.R.) (vice-président de la Commission de litiges);

M. Fred Van Bellinghen (conseiller juridique V.V.R.) (professeur à l'U.I.A.).

Représentant de Test-Achats

M. H. De Coninck.

Représentants de la Commission de litiges voyages

M. H. De Coninck (président);

M. Antoon van Eeckhout (vice-président);

M. Luc Glorieux (administrateur).

4.1. Exposé des points de vue des différentes organisations professionnelles

4.1.1. Exposé de M. Antoon van Eeckhout, président de la « Vereniging Vlaamse Reisbureaus » (V.V.R.)

L'orateur aimerait formuler quelques observations d'ordre général:

a) De sector is ervan overtuigd dat de bescherming van de gebruiker niet alleen in de wet op de pakketreizen kan worden geregeld, maar dat men ook de andere wetgevingsaspecten m.b.t. de sector, inzonderheid het statuut van de reisbureaus moet regelen. Ingevolge de meest recente evolutie in de staatshervorming, zal dit niet meer tot de bevoegdheid van de federale overheid behoren, maar wordt dit in de toekomst een bevoegdheid van de Gewesten. Toch wenst hij ervoor te pleiten het als een geheel te beschouwen.

b) Hij drukt zijn bezorgdheid uit voor de zeer cruciale positie van de reisbemiddelaar. V.V.R. wenst dat de positie van de reisbemiddelaar als mandataris én van de touroperator én van de reisorganisator, én van de gebruiker in de toekomstige wet nog meer zou worden benadrukt.

Voor de juridische motivatie, verwijst hij naar docent Van Bellinghen.

c) De schadeloosstelling wat lichamelijke letsels betreft zijn in het wetsvoorstel onbeperkt. Schadeloosstelling voor andere types schade kunnen zeer hoog oplopen.

Recent werd er met een aantal verzekeringsmaatschappijen contact opgenomen. Indien de huidige tekst behouden blijft, zou de sector vrijwel onverzekerbaar worden. Dit is een zeer groot probleem, vermits de verzekeringsplicht wordt opgelegd.

Wanneer men enerzijds de verzekeringsplicht oplegt, en anderzijds men de schadeloosstelling zo hoog optrekt dat ofwel het risico niet meer verzekeraar is, ofwel de prijzen in een dergelijke mate worden opgedreven dan dreigt de sector gewurgd te worden.

4.1.2. De heer Van Bellinghen, juridisch adviseur van de V.V.R. Hij ontwikkelt de juridische argumentatie

a) De positie van de reisbemiddelaars

Het artikel 21 van het wetsvoorstel heeft artikel 17 van de C.C.V. overgenomen. Men stipuleert dat de reisbemiddelaar, de mandataris van de reiziger is. Dit strookt met de praktijk en hierover bestaat geen enkele discussie.

Bij een boeking van een reis in een reiskantoor, heeft de klant-reiziger echter de mogelijkheid, ofwel een geheel van prestaties, ofwel afzonderlijke diensten te boeken. In beide gevallen wordt bij de reisbevestiging die nadien vanwege de uitvoerder zelf volgt, terzelfdertijd de reisbemiddelaar mandataris van de reisorganisator of van de derde-dienstenverstreker, omdat hij de bevestiging die hij ontvangt van de derde prestatieverstreker of de reisorganisator doorspeelt

a) Le secteur est convaincu qu'il n'y a pas lieu de régler la protection du consommateur dans la seule loi sur les voyages à forfait, et qu'il conviendrait également de réglementer à cet égard d'autres aspects législatifs relatifs au secteur, en particulier le statut des agences de voyages. Après la réalisation de la réforme de l'Etat en cours, cette matière ne relèvera plus de la compétence du pouvoir fédéral, mais deviendra une compétence régionale. Il plaide, toutefois, pour que l'on continue à considérer les différents aspects dans leur ensemble.

b) Il exprime sa préoccupation au sujet de la position centrale qu'occupe l'intermédiaire de voyages. La V.V.R. souhaite que la loi en projet souligne encore davantage que l'intermédiaire de voyages est le mandataire, à la fois du voyageur, de l'organisateur de voyages et du consommateur.

Pour la motivation juridique en la matière, il renvoie à l'exposé du professeur Van Bellinghen.

c) La proposition de loi ne prévoit aucune limite pour ce qui est de l'indemnisation des dommages corporels. Pour d'autres types de dommages, les indemnités peuvent être très élevées.

Récemment, des contacts ont été pris avec certaines compagnies d'assurances, selon lesquelles le secteur deviendrait pratiquement « inassurable » si le texte actuel était adopté. C'est un problème majeur, puisqu'il existe une obligation d'assurance.

Si, d'une part, l'on impose une obligation d'assurance et que, d'autre part, l'on porte le taux des indemnités à un niveau tel que le risque n'est plus « assurable » ou que les primes deviennent trop élevées, le secteur risque d'être étranglé.

4.1.2. M. Van Bellinghen, conseiller juridique de la V.V.R. Il développe l'argumentation juridique

a) La position des intermédiaires de voyages

L'article 21 de la proposition de loi reprend l'article 17 de la C.C.V. Il stipule que le médiateur est le mandataire du voyageur. C'est conforme à la pratique et cela ne soulève d'ailleurs aucune discussion.

Toutefois, au moment où il réserve un voyage dans une agence de voyages, le client-voyageur peut réserver soit un ensemble de prestations soit des services isolés. Dans les deux cas, l'intermédiaire de voyages devient, au moment de la confirmation du voyage par l'exécutant, le mandataire de l'organisateur de voyages ou d'un tiers fournissant des prestations, parce qu'il transmet, au voyageur, la confirmation qu'il reçoit du tiers fournisseur de prestations ou de l'orga-

aan de reiziger. Anderzijds zal hij door diezelfde uitvoerder belast worden met het in ontvangst nemen van de reissom en van het voorschot.

Er kunnen zich uitvoeringsproblemen voordoen tijdens de bevestiging en de uitvoering. Hij verwijst naar enkele zeer recente voorbeelden die de pers hebben gehaald. De vraag stelt zich of de betaling door de reiziger-consument bevrijdend is.

Hierover zouden een aantal garanties voor de reiziger in het wetsvoorstel dienen ingebouwd te worden.

b) De vraag naar de al dan niet beperking van de aansprakelijkheid

Moet de «gehoudenheid» van de reisorganisator en/of -bemiddelaar al dan niet beperkt worden? Dat wil zeggen dat hij in geval van fout of wanprestatie van te voren weet wat hij moet betalen en of hij het kan beperken wat de bedragen betreft.

In alle internationale verdragen inzake lucht- en zeevervoer, heeft men beperkingen inzake aansprakelijkheid, ingebouwd.

Wanneer het voorstel van wet hiermee onvoldoende rekening zou houden, zou men in een zeer eigenaardige situatie verkeren waarbij de reisorganisator of -bemiddelaar ten overstaan van de reiziger, gehouden zou worden om de totaliteit te vergoeden, en wanneer hij regres pleegt ten overstaan van de verantwoordelijke uitvoerder, hij met een beperking van de schadeloosstelling geconfronteerd wordt.

Het ligt in de lijn van het internationaal rechtsdenken om de gehoudenheid van de reisorganisator en -bemiddelaar te beperken.

Spreker verwijst naar een motivering aangebracht door het Hof van cassatie. Men heeft spontaan geput uit de voorbereidende werken van de C.C.V., die stelden dat de beperking nodig is opdat de reisorganisator en -bemiddelaar ook zijn aansprakelijkheid zou kunnen laten verzekeren. Het wetsvoorstel maakt de professionele aansprakelijkheid van de reisorganisator of -bemiddelaar praktisch onmogelijk.

c) Vergoeding van genotsderving

Het wetsvoorstel bepaalt dat de rechtbank of de Geschillencommissie Reizen dient rekening te houden met de genots- of vakantiederving.

Spreker stelt voor deze bepaling te schrappen. De rechtbank of de Geschillencommissie Reizen moet zelf oordelen of de reiziger recht heeft op de schadeloosstelling. Er dient expliciet vermeld worden welke bepaalde elementen van de schade deel uitmaken.

nisateur de voyages. Par ailleurs, il sera chargé par l'exécutant de prendre réception de la somme du voyage et de l'acompte.

Des problèmes d'exécution peuvent surgir au moment de la confirmation et de l'exécution même. L'orateur renvoie à quelques exemples récents dont la presse s'est faite l'écho. La question se pose de savoir si le paiement par le voyageur-consommateur est libératoire.

A ce sujet, il conviendrait d'incorporer dans la proposition de loi un certain nombre de garanties pour le voyageur.

b) La question de savoir s'il y a lieu de limiter ou non la responsabilité.

Faut-il limiter ou non l'«engagement» de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages? Si oui, cela signifie qu'en cas de faute ou de non-exécution, il saurait d'avance ce qu'il devrait payer et il pourrait limiter lui-même son engagement à certains montants.

Toutes les conventions internationales relatives au transport aérien et maritime comportent des limitations de la responsabilité.

Si la proposition de loi n'en tenait pas suffisamment compte, l'on se retrouverait dans une situation très singulière, où l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages serait tenu de rembourser la totalité du prix au voyageur, alors qu'en cas de recours de sa part contre l'exécutant responsable, il ne toucherait qu'une indemnité limitée.

La limitation de l'engagement de l'organisateur et de l'intermédiaire de voyages s'inscrit dans la ligne de la philosophie juridique internationale.

L'intervenant renvoie à une motivation émanant de la Cour de cassation. L'on s'est basé simplement sur les travaux préparatoires de la C.C.V., selon lesquels la limitation est nécessaire pour que l'organisateur et l'intermédiaire de voyages puissent également faire assurer leur responsabilité. La proposition de loi rend la «responsabilisation» professionnelle de l'organisateur ou de l'intermédiaire de voyages quasiment irréalisable.

c) Indemnisation de la perte de jouissance

La proposition de loi prévoit que le tribunal ou la Commission de litiges voyages doit tenir compte de la perte de jouissance ou de la perte de vacances.

L'intervenant propose que l'on supprime cette disposition. Le tribunal ou la Commission de litiges voyages doivent apprécier eux-mêmes si le voyageur a droit à l'indemnité. Il ne faut pas mentionner explicitement quels sont les éléments précis qui font partie du dommage.

Zowel in de contractuele als in de quasi-delictuele aansprakelijkheid houdt het begrip schade een vergoeding in voor alle mogelijke schade, die de reiziger kan aantonen. Het inbouwen van de notie genotsstoornis of -derving of morele schadevergoeding zou een norm toevoegen die de rechtbank of Geschillencommissie Reizen reeds heeft, met name de vergoeding van de schade.

d) Juridische kanttekening bij het amendement van de Regering

De Regering stelt een bijkomende procedure voor, in artikel 30 en volgende: een procedure die een variatie is op de vordering tot staking bij de voorzitter van de rechtbank van koophandel. Die procedure bestaat reeds in artikel 98 van de wet betreffende de handelspraktijken.

Het zou de taak van de voorzitter van de rechtbank van koophandel bemoeilijken, die niet zal weten op basis van welke wetgeving hij geadieerd is. Men heeft in de wetgeving op de handelspraktijken reeds de geëigende middelen. Men kan er desnoods gebruik van maken. Er is geen reden dit nog eens het voorwerp van een afzonderlijke wet te laten uitmaken.

Een overregeling in deze *lexis specialis* creëert bijkomende problemen voor de reiziger-consument.

De heer van Bellinghen verwijst naar een meer uitvoerige analyse van het wetsvoorstel «Kommentaar van de Vereniging van Vlaamse reisbureaus» die hierna volgt.

4.1.2.1. Bespreking van de toelichting tot het wetsvoorstel

Pagina 2, § 3

De opmerking dat «tal van reizigers» teleurgesteld zijn in hun verwachtingen lijkt ons overdreven. Onderzoekingen van het W.E.S. wezen uit dat het hier om 2,5 à 3,7 pct. gaat.

Pagina 2, § 6

Men geeft de indruk dat dit ontwerp (alleen) zou kunnen instaan voor de kwaliteit van de dienstverlening door reisorganisator en -bemiddelaar. Dit is onjuist. Het niveau van de sector wordt bepaald door de vestigingsvoorwaarden die niet werden aangepast (1).

(1) De V.V.R. vraagt reeds sedert 1975 de aanpassing van de verouderde en uitgeholde wet van 21 april 1965. Dit werd tot op heden geblokkeerd door het bevoegdheidsconflict tussen de nationale overheid en de Gemeenschappen.

Dans le cadre de la responsabilité contractuelle comme dans celui de la responsabilité quasi délictuelle, la notion de dommage implique que tout dommage éventuel que le voyageur peut démontrer appelle une indemnisation. L'insertion de la notion de trouble ou de perte de jouissance ou de celle d'indemnisation morale ajouterait une norme que le tribunal ou la Commission de litiges voyages connaissent déjà, à savoir l'indemnisation du dommage.

d) Observation juridique en marge de l'amendement du Gouvernement

Le Gouvernement propose une procédure supplémentaire aux articles 30 et suivants: une procédure qui est une variante de l'action en cessation devant le tribunal de commerce. Cette procédure est déjà prévue à l'article 98 de la loi sur les pratiques du commerce.

Cela compliquerait la tâche du président du tribunal de commerce, qui ignorera sur la base de quelle législation il a été saisi. La législation sur les pratiques du commerce prévoit déjà les moyens appropriés. L'on peut, au besoin, y recourir. Rien ne justifie qu'ils fassent encore l'objet d'une loi distincte.

Prévoir une réglementation excessive dans cette loi spéciale poserait des problèmes supplémentaires au voyageur-consommateur.

M. Van Bellinghen renvoie à une analyse plus détaillée de la proposition de loi, intitulée «Kommentaar van de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus» et reproduite ci-après.

4.1.2.1. Examen des développements de la proposition de loi

Page 2, § 3

La remarque selon laquelle «bon nombre de voyageurs» voient leur attente déçue nous paraît exagérée. Les études du W.E.S. ont montré qu'il s'agissait de 2,5 à 3,7 p.c.

Page 2, § 6

On donne l'impression que ce projet pourrait (à lui seul) assurer la qualité des prestations proposées par les organisateurs et les intermédiaires de voyages. C'est inexact. Le niveau du secteur est déterminé par les conditions d'accès à la profession, qui n'ont pas été adaptées (1).

(1) La V.V.R. réclame déjà depuis 1975 l'adaptation de la loi du 21 avril 1965, qui est dépassée et a perdu toute substance. Cette adaptation a été bloquée jusqu'ici par le conflit de compétences qui oppose le pouvoir national et les Communautés.

Pagina 2, § 12

Alhoewel niet uitdrukkelijk vermeld, verwijst men hier naar het eventueel bindend karakter van de brochure. Dit is voor de sector onaanvaardbaar. Er verschijnen zo een 25 000 blz. brochures per seizoen, het is ondenkbaar dat deze berg van algemene informatie de reisorganisator en/of de -bemiddelaar zou binden. Wel zijn wij het er mee eens dat «geïndividualiseerde informatie» de betrokken reisorganisator of -bemiddelaar bindt.

Pagina 3, § 4

Het verdient aanbeveling de organisatie van de Geschillencommissie over te laten aan de vertegenwoordigers van de sector en van de verbruikers. De Wetgever kan zich dan beperken tot het erkennen van de Geschillencommissie.

Pagina 3, § 5

Dezelfde opmerking als hierboven geldt ook voor het waarborgfonds. De sector is, onder beperkte controle van de overheid, beter in staat een dergelijk organisme efficiënt te beheren, dan de overheid zelf.

Pagina 3, § 6

Het is juist dat de E.E.G.-richtlijn voorziet dat zij dient ingepast in de wetgeving van de Lid-Staten tegen 31 december 1992. Toch willen wij waarschuwen voor overhaasting en het parallel toepasbaar zijn van de C.C.V. (1).

Overigens heeft de (belangrijke) Duitse reissector met de Duitse overheid reeds een overeenkomst afgesloten waarbij de richtlijn ten vroegste op 1 januari 1994 zal toepasselijk worden gesteld.

Pagina 4, § 3

In de huidige omstandigheden kan de V.V.R. het niet eens zijn met de stelling van de auteur van het wetsvoorstel om de verantwoordelijkheid van de reisbemiddelaar nog meer te benadrukken dan de richtlijn het al doet. De richtlijn spreekt in haar definities over «doorverkoper», men kan dan ook van de beperking van verantwoordelijkheid die deze term aanduidt, niet afwijken. Wanneer men toch een «raadgevingsverplichting» aan de reisbemiddelaar zou opleggen, dan dringt zich een aanpassing van de vestigingswetgeving (vooral voor de reisorganisator) op. In de huidige omstandigheden is de overheid niet in staat de solvabiliteit van de reisorganisatoren te bepalen, te beïnvloeden of te controleren.

(1) Het gelijktijdig toepasselijk zijn van de C.C.V. en de richtlijn zou de Belgische reissector ongehoord zware verplichtingen opleggen. De richtlijn kan dus slechts toepasselijk zijn wanneer de opzegging b.v. van de C.C.V. effectief is geworden.

Page 2, § 12

Bien que cela ne soit pas dit explicitement, il est fait référence ici au caractère éventuellement obligatoire de la brochure. C'est inacceptable pour le secteur. On publie quelque 25 000 pages de brochures par saison et il est impensable que cette montagne d'informations générales puisse lier l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages. Nous admettons en revanche que l'«information individualisée» lie l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages concerné.

Page 3, § 4

Il convient de laisser aux représentants du secteur et des consommateurs le soin d'organiser la Commission de litiges. Le législateur peut se borner à la reconnaître.

Page 3, § 5

La même remarque que ci-dessus vaut pour le Fonds de garantie. Le secteur, sous le contrôle limité des pouvoirs publics, est mieux à même de gérer efficacement un tel organisme que les pouvoirs publics eux-mêmes.

Page 3, § 6

Il est exact que la directive C.E.E. prévoit son intégration à la législation des Etats membres pour le 31 décembre 1992. Nous mettons cependant en garde contre toute précipitation et nous rappelons que la C.C.V. s'applique parallèlement (1).

Du reste, le secteur (important) du voyage allemand a déjà conclu avec les autorités allemandes un accord prévoyant que la directive ne serait rendue applicable qu'à partir du 1^{er} janvier 1994 au plus tôt.

Page 4, § 3

Dans les circonstances actuelles, la V.V.R. ne peut marquer son accord sur la position de l'auteur de la proposition, qui est de renforcer la responsabilité de l'intermédiaire de voyages plus encore que ne le fait déjà la directive. Celle-ci parle dans ses définitions de «détaillant»; on ne peut donc s'écarter de la limitation de la responsabilité que ce terme implique. Si l'on voulait malgré tout imposer à l'intermédiaire de voyages une «obligation de conseil», il faudrait absolument adapter la législation sur l'accès à la profession (surtout pour l'organisateur de voyages). Dans les circonstances présentes, les pouvoirs publics ne sont pas en mesure de déterminer, d'influencer ou de contrôler la solvabilité des organisateurs de voyages.

(1) L'applicabilité simultanée de la C.C.V. et de la directive imposerait au secteur belge du voyage des obligations incroyablement lourdes. La directive ne peut donc être rendue partiellement applicable que lorsque la dénonciation de la C.C.V. sera devenue effective.

4.1.2.2. *Bespreking van de artikelen*Artikel 1, 1^o

Het contract tot reisorganisatie werd in de C.C.V. beter omschreven. Volgens dit ontwerp dient de reisorganisator zelf het pakket samen te stellen en te verkopen. De tekst dient dan ook als volgt aangevuld: «In een door hem en/of door een derde voor diens rekening van te voren georganiseerde combinatie».

Artikel 1, 4^o

Het zou nuttig zijn om de positie van de reisbemiddelaar als volwaardig lasthebber én van de touroperator én van de reiziger bij deze te benadrukken. Op deze wijze is de reiziger (die overigens geen rechtstreeks contact met de touroperator heeft) er van verzekerd dat de overeenkomst die hij via de reisbemiddelaar met de reisorganisator afsluit, door deze laatste, onder de betreffende voorwaarden zal worden gehonoreerd en uitgevoerd.

Op deze wijze worden de touroperators ertoe aangezet met grotere zorgvuldigheid hun reisbemiddelaars te kiezen, aangezien zij (de touroperators) mede verantwoordelijk worden voor de behandeling van het contract tot reisorganisatie.

V.V.R. vermoedt dat sommige (grote) reisorganisatoren zullen lobbyen om de taak van de reisbemiddelaar te beperken tot deze van lasthebber van de reiziger. Hiermede zou de voornaamste bescherming van de gebruiker (de uitvoeringsplicht van de touroperator bij faillissement van de reisbemiddelaar) in het gedrang komen (1).

Een «reiziger» kan geen rechtspersoon zijn. Door de omschrijving: «uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden» worden de zakenreizen (die dikwijls gemengd zijn, dus ook een toeristisch aspect hebben) uitgesloten. V.V.R. stelt dan ook voor de bepaling uit de C.C.V. over te nemen. V.V.R. stelt voor volgende tekst toe te voegen: «Alle reizen en verblijven, die door een reisorganisator door middel van een brochure aan het publiek worden aangeboden, dienen als reispakketten te worden aanzien».

Op deze wijze worden bijvoorbeeld ook de «autovakanties», die volgens de letter van artikel 1 niet als pakketreizen worden beschouwd, ook als zodanig bepaald. Inderdaad, in de praktijk zijn dergelijke

(1) Het argument dat het garantiefonds in deze bescherming moet voorzien is onjuist aangezien een garantiefonds enkel de gebruiker beschermt tegen het onvermogen van de reisorganisator. De gebruiker dient (zoals hoger aangehaald) tegen het falen van een reisbemiddelaar ingedekt door de uitvoeringsplicht van de touroperator (zoals voorzien in de C.C.V.).

4.1.2.2. *Discussion des articles*Article 1^{er}, 1^o

Le contrat d'organisation de voyages était mieux défini dans la C.C.V. Selon le texte proposé, l'organisateur de voyages doit lui-même constituer l'ensemble des services et le vendre. Il convient dès lors de compléter le texte par ce qui suit: «Dans une combinaison préalable organisée par ladite personne et/ou par un tiers, pour le compte de celle-ci.»

Article 1^{er}, 4^o

Il serait utile de souligner ici la position de l'intermédiaire de voyages en tant que mandataire à part entière du voyageur comme du voyageur. De cette manière, le voyageur (qui n'a d'ailleurs aucun contact direct avec le voyageur) serait assuré que l'organisateur de voyages honorera et exécutera, aux conditions prévues, le contrat qu'il aurait conclu avec lui à l'intervention de l'intermédiaire de voyages.

De cette manière, les voyageurs, qui sont également responsables du traitement du contrat d'organisation de voyages, sont incités à choisir leurs intermédiaires de voyages avec plus de soins.

La V.V.R. suppose que certains «grands» voyageurs feront pression pour que la tâche de l'intermédiaire de voyages soit limitée à celle de mandataire du voyageur. Cela mettrait en péril la protection principale du consommateur (l'obligation d'exécution pour le voyageur, en cas de faillite de l'intermédiaire de voyages) (1).

Un «voyageur» ne peut pas être une personne morale. La spécification «uniquement à des fins non professionnelles» exclut les voyages d'affaires (qui sont souvent mixtes, et qui présentent donc un aspect touristique). La V.V.R. propose, dès lors, de reprendre la disposition de la C.C.V. et d'insérer le texte suivant: «Tous les voyages et séjours proposés par l'organisateur de voyages au public par le biais d'une brochure, doivent être considérés comme des voyages à forfait.»

De cette manière, l'on vise également les voyages en voiture qui, si l'on prend l'article 1^{er} à la lettre, ne peuvent pas être considérés comme des voyages à forfait. En effet, dans la pratique, les voyages de ce type

(1) L'argument selon lequel le Fonds de garantie doit assurer cette protection ne tient pas puisqu'un fonds de garantie ne protège le consommateur que contre l'insolvabilité de l'organisateur de voyages. Comme indiqué précédemment, le consommateur doit être protégé contre la faillite d'un intermédiaire de voyages par l'obligation d'exécution pour le voyageur (comme prévu dans la C.C.V.).

aanbiedingen ook pakketreizen, aangezien zij door een reisorganisator worden aangeboden onder vrijwel dezelfde voorwaarden als «echte pakketreizen» (brochure, bijzondere prijzen en voorwaarden, toegevoegde waarde, enz.). Juridisch-technisch zal hiervoor het eerste en tweede lid van artikel 1 dienen aangepast.

Artikel 2

Het is onmogelijk deze wet toe te passen op buitenlandse reisorganisatoren, zelfs indien zij in België «aanbieden» (1). Anderzijds hebben wij ook de grootste twijfels inzake de haalbaarheid van § 2. Wij stellen dan ook voor artikel 2, 1^o, van de C.C.V. over te nemen.

Artikel 3

V.V.R. stelt zich de vraag waarom de nietigheid alleen geldt in het voordeel van de reiziger. Artikel 31, 1^o, van de C.C.V. lijkt beter.

Artikel 4

Dit artikel is overbodig aangezien het al in de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken voorkomt. Daarenboven is de omschrijving «misleidende elementen» zeer onduidelijk.

Artikel 5, 2^o

De hotel-classificatie is zowel in België, als in de andere landen een dergelijk subjectief gegeven dat het geen zin heeft een «vergelijkingsplicht» op te leggen. De volgende tekst dient dus geschrapt: «... waarbij de reiziger moet gewezen worden op het verschil tussen deze klassering en de normen die gebruikelijk zijn in België».

Artikel 5, 5^o

De «spontane informatieplicht» inzake formaliteiten kan alleen gelden ten overstaan van Belgen. Vreemdelingen dienen uitdrukkelijk hun nationaliteit aan de reisorganisator of -bemiddelaar bekend te maken. Er dient dus toegevoegd: «Wat betreft Belgische onderdanen: algemene informatie: ...».

Artikel 6

Artikel 3 van de Europese richtlijn en artikel 6 van het wetsvoorstel hebben het duidelijk over de

(1) Thans is ook de Belgische C.C.V. niet afdwingbaar ten overstaan van bijvoorbeeld een Nederlandse reisorganisator die reclame maakt in België.

constituent également des voyages à forfait, puisqu'ils sont proposés par un organisateur de voyages à des conditions pratiquement identiques à celles des véritables voyages à forfait (brochure, prix et conditions spéciaux, valeur ajoutée, etc.). Du point de vue de la technique juridique, les premier et deuxième alinéas de l'article 2 devront être adaptés.

Article 2

Il est impossible d'appliquer la loi proposée aux organisateurs de voyages étrangers, même s'ils proposent leurs services en Belgique (1). Par ailleurs, nous avons de sérieux doutes quant à l'applicabilité du § 2. Nous proposons, dès lors, de reprendre l'article 2, 1^o, de la C.C.V.

Article 3

La V.V.R. se demande pourquoi la nullité ne vaut qu'en faveur du voyageur. L'article 31, 1^o, de la C.C.V. paraît meilleur.

Article 4

Cet article est superflu, puisqu'il figure déjà dans la loi du 14 juillet 1991 relative aux pratiques du commerce. En outre, l'expression «indication trompeuse» est très imprécise.

Article 5, 2^o

La classification des hôtels, en Belgique comme dans les autres pays, est un élément tellement subjectif qu'imposer une «obligation de comparaison» n'a aucun sens. Il y a donc lieu de supprimer le membre de phrase suivant: «... et, en cas de différence, son équivalence avec la classification et les normes nationales».

Article 5, 5^o

L'«obligation d'informer spontanément» au sujet des formalités ne peut s'appliquer qu'à l'égard de Belges. Les étrangers doivent faire connaître expressément leur nationalité à l'organisateur ou à l'intermédiaire de voyages. Il y a donc lieu d'ajouter: «En ce qui concerne les ressortissants belges: aux informations d'ordre général...»

Article 6

L'article 3 de la directive européenne et l'article 6 de la proposition de loi parlent bel et bien des

(1) A l'heure actuelle, la C.C.V.-I.O.R. belge n'a pas de force contraignante à l'égard, par exemple, d'un organisateur de voyages néerlandais qui fait de la publicité en Belgique.

«gegevens» van de brochure. Het betreft hier alleen de «gegevens» vermeld in hetzelfde artikel 3 van de richtlijn en artikel 5 van het wetsvoorstel, en niet de totale inhoud van de brochure zoals in de toelichting aangeduid.

Daarenboven kan de brochure alleen de reisorganisator en niet de reisbemiddelaar binden. De «reisbemiddelaar» dient dus in de eerste zin geschrapt. Overigens kan de «uitgever» van de brochure alleen de «verantwoordelijke uitgever», d.w.z. de reisorganisator, zijn.

Artikel 7, 2°

In de meeste gevallen is het de reisorganisator of -bemiddelaar niet mogelijk een welbepaalde plaats voorafgaandelijk aan te duiden. Meestal heeft de vervoerder hierover de uitsluitelijke bevoegdheid en controle. De tekst: «alsook de door de reiziger in te nemen plaats» dient dus geschrapt.

De onder 2° vermelde termijn van zeven kalenderdagen is niet van toepassing in geval van een laattijdig gesloten overeenkomst.

Artikel 7, 3°

Het document waarvan sprake, wordt door de reissector afgewezen. Zie commentaar bij artikel 20.

De bestelbon dient ofwel door de reisorganisator (bij directe verkoop) ofwel door de reisbemiddelaar opgemaakt te worden. «En/of» dient dus «of» te zijn. Het woord «definitief» is overbodig aangezien er geen «voorlopig» contract tot reisorganisatie bestaat.

Artikel 10, § 1

Aangezien «bestelbon» en «contract» twee totaal verschillende documenten zijn, dikwijls opgemaakt door verschillende instanties (bestelbon door reisbemiddelaar, contract door reisorganisator), ziet de V.V.R. niet in waarom «bestelbon» zou dienen geschrapt.

Artikel 10, § 1, 10°

De reisbemiddelaar heeft niet de bevoegdheid op de bijzondere wensen van de reiziger in te gaan. «Beiden» dient dus geschrapt.

Artikel 10, § 1, 12°

Het woord «ontbinden» dient vervangen door «verbreken». Inderdaad, de rechtsleer heeft reeds

«informaties» de la brochure. Il s'agit uniquement des «informaties» mentionnées au même article 3 de la directive et à l'article 5 de la proposition de loi, et non pas de l'ensemble du contenu de la brochure, comme indiqué dans les développements.

En outre, la brochure ne peut lier que l'organisateur de voyages. Elle ne peut pas lier l'intermédiaire de voyages. Il y a donc lieu de supprimer les mots «intermédiaire de voyages» dans la première phrase. Du reste, l'«éditeur» de la brochure ne peut être que l'«éditeur responsable», c'est-à-dire l'organisateur de voyages.

Article 7, 2°

Dans la plupart des cas, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages n'est pas en mesure d'indiquer préalablement une place déterminée. Généralement, le transporteur a, à cet égard, l'exclusivité de la compétence et du contrôle. Il y a donc lieu de supprimer le membre de phrase «ainsi que l'indication de la place occupée par le voyageur».

Le délai de sept jours civils, mentionné au 2°, est inapplicable en cas de conclusion tardive du contrat.

Article 7, 3°

Le document en question est récusé par le secteur du voyage. Voir le commentaire relatif à l'article 20.

Le bon de commande doit être établi soit par l'organisateur de voyages (en cas d'achat direct) soit par l'intermédiaire de voyages. La mention «et/ou» doit donc être remplacée par «ou». Le terme «définitif» est superflu, puisqu'il n'existe pas de contrat «provisoire» d'organisation de voyages.

Article 10, § 1^{er}

Comme le «bon de commande» et le «contrat» sont deux documents totalement différents, établis souvent par des instances différentes (le bon de commande l'est par l'intermédiaire de voyages et le contrat, par l'organisateur de voyages), la V.V.R. ne voit pas pour quelles raisons il faudrait supprimer le «bon de commande».

Article 10, § 1^{er}, 10°

L'intermédiaire de voyages n'est pas habilité à accepter les desiderata particuliers du voyageur. Il y a donc lieu de supprimer les mots «l'un et l'autre».

Article 10, § 1^{er}, 12°

Le terme «annulation» doit être remplacé par le terme «résiliation». La doctrine a fait remarquer

lang duidelijk gemaakt dat in de Nederlandse vertaling van het C.C.V.-verdrag een fout is geslopen. « Ontbinding » kan immers slechts door tussenkomst van een rechter plaatsvinden.

Artikel 10, § 2, 1°

Zie opmerking bij artikel 5, 2°.

Artikel 10, § 3

V.V.R. spreekt de stelling als zou § 3 strijdig zijn met de Europese richtlijn (artikel 4, punt 2) tegen. De richtlijn voorziet inderdaad niet in een mogelijke verwijzing, maar verbiedt ze ook niet. In de praktijk is het vanzelfsprekend volkomen onmogelijk om alle elementen die in een programma of brochure voorkomen, en kunnen deel uitmaken van de reisovereenkomst, ter hernemen op dit document.

Artikel 11

Er wordt door de auteur van het wetsvoorstel gesuggereerd een vierde paragraaf aan het artikel 11 toe te voegen dat stelt dat de betaling van het saldo van de prijs van de reiziger slechts kan geëist worden op voorwaarde dat de reiziger vooraf of terzeldertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of de reisdocumenten ontvangt.

Dit is niet altijd mogelijk aangezien bij sommige «late bookings», «speciale promoties» of bij een «apex-type-ticket» of «forfait», volledige voorafgaandelijke betaling wordt vereist bij de reservatie.

Artikel 13

De reisorganisator dient hier inderdaad beschermd te worden tegen «onvoorziene omstandigheden» (overmacht). Indien dit niet gebeurt zal het aanbod ongetwijfeld «verarmen», wat niet in het voordeel is van de consument.

Deze benadering komt trouwens ook in de C.C.V. voor.

Overigens is opzegging niet de juiste omschrijving. «Verbreking» is beter.

V.V.R. is het niet eens met de laatste zin van dit artikel: «Zo de reiziger de overeenkomst opzegt, mag hij de toepassing vragen van artikel 14». Men dient immers uit te gaan van de idee dat de reisorganisator niets liever wil dan de reis uit te voeren en dat het annuleren zonder kosten voor de reiziger, wel degelijk een belangrijke schade voor de reisorganisator meebrengt, die niet meer kan verhoogd worden met

depuis longtemps qu'une erreur s'est glissée dans la traduction néerlandaise de la C.C.V. Une «annulation» exige l'intervention d'un juge.

Article 10, § 2, 1°

Voir la remarque faite au sujet de l'article 5, 2°.

Article 10, § 3

La V.V.R. contredit la thèse selon laquelle le § 3 serait contraire à la directive européenne (article 4, point 2). En effet, celle-ci ne prévoit pas la possibilité d'une éventuelle référence, mais elle ne l'interdit pas davantage. Dans la pratique, il est, bien entendu, parfaitement impossible de reprendre dans ce document tous les éléments figurant dans un programme ou une brochure et pouvant faire partie du contrat de voyage.

Article 11

L'auteur de la proposition de loi suggère d'ajouter à l'article 11 un quatrième paragraphe disposant que le paiement du solde ne peut être exigé du voyageur que s'il a préalablement reçu, ou s'il reçoit simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.

Ce n'est pas toujours possible car, pour certaines réservations tardives ou promotions spéciales ou pour un «ticket de type apex» ou un «forfait», l'on exige le paiement intégral préalable au moment de la réservation.

Article 13

L'organisateur de voyages doit effectivement être protégé contre des «circonstances imprévues» (force majeure!). S'il ne l'est pas, l'offre deviendra indubitablement «moins alléchante», ce qui ne sera pas bénéfique au consommateur.

Du reste, la même optique est développée dans la C.C.V.

Par ailleurs, le terme «opzegging» utilisé dans le texte néerlandais est impropre. Mieux vaudrait le remplacer par «verbreking».

La V.V.R. n'est pas d'accord avec la dernière phrase de cet article: «En cas de résiliation du contrat par le voyageur, celui-ci peut demander l'application de l'article 14.» En effet, il faut partir du principe que le plus cher souhait de l'organisateur de voyages est d'exécuter le voyage et que l'annulation sans frais pour le voyageur entraîne bel et bien pour l'organisateur un important préjudice, préjudice qu'il faut évi-

eventuele schadeloosstellingen aan de reiziger. Overigens is de formulering: « Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt... » beter dan « Zo de reiziger de overeenkomst opzegt... ».

Zelfde opmerking inzake « opzegging ».

Het amendement dat ertoe strekt het begrip « waar passend » te laten wegvallen, is voor de V.V.R. niet aanvaardbaar, vermits het een absolute verplichting inhoudt tot terugbetaling in de erna geciteerde gevallen, wat zeker niet de bedoeling van het wetsvoorstel was.

Artikel 19, § 2

« Roekeloosheid » is een te vaag begrip. De reiziger zal wellicht elke fout van een reisorganisator als « roekeloos » bestempelen. Dit dient dus geschrapt. Indien men toch een omschrijving wil geven, past hier beter « zware fout » of « opzet ».

Het amendement van de rapporteur maakt het de reisorganisator onmogelijk om zijn aansprakelijkheid te beperken. Dit was in de originele tekst beslist niet de bedoeling. De bedoeling van de oorspronkelijke tekst bestond erin, de reisorganisator te verhinderen zijn aansprakelijkheid te beperken, wanneer hij « met opzet » handelde.

Artikel 19, § 4

Tweemaal de reissom is overdreven en komt in geen enkel rechtstelsel voor (ook niet in de verwante vervoersector). Deze tekst zou de verzekering « burgerlijke aansprakelijkheid » van de reissector onnodig verzwaren. De V.V.R. pleit voor een schadeloosstelling die maximaal de reissom bedraagt.

Artikel 19, § 5

Aangezien de richtlijn niet uitdrukkelijk schadeloosstelling voor « derving van het reisgenot » voorziet, en dit een uiterst subjectief gegeven is, pleiten wij er voor dit artikel te schrappen. Overigens zal elke klager « derving van reisgenot » eisen. Daarenboven zou de schadeloosstelling voor « derving van reisgenot » nog eens boven op de schadeloosstelling uit § 4 komen. Dit is natuurlijk onaanvaardbaar. De sector stelt dan ook voor §§ 4 en 5 samen te brengen en de gezamenlijke maximale schadeloosstelling op anderhalf maal de reissom te brengen.

ter d'aggraver par l'obligation de verser éventuellement aussi des indemnités au voyageur. Du reste, il est préférable d'écrire: « Si le voyageur n'accepte pas la modification » que « En cas de résiliation du contrat par le voyageur ».

Même remarque en ce qui concerne le mot « opzegging » utilisé dans le texte néerlandais.

L'amendement visant à supprimer les mots « le cas échéant » est inacceptable pour la V.V.R., puisqu'il entraîne une obligation absolue de remboursement dans les cas cités par la suite, ce qui ne correspond assurément pas à l'objet de la proposition de loi.

Article 19, § 2

La notion d'« imprudence » est trop vague. Sans doute le voyageur qualifierait-il toute faute commise par un organisateur de voyages d'« imprudence ». Il convient donc de supprimer ce terme. S'il faut malgré tout apporter une précision, il serait préférable d'utiliser les mots « faute grave » ou le mot « dol ».

L'amendement du rapporteur empêche l'organisateur de voyages de limiter sa responsabilité. Tel n'était assurément pas l'objet du texte initial. Celui-ci visait à empêcher l'organisateur de voyages coupable de dol de limiter sa responsabilité.

Article 19, § 4

Un dédommagement égal à deux fois le prix du voyage est excessif et ne se retrouve dans aucun régime juridique (même pas dans le secteur apparenté du transport). Ce texte grèverait inutilement l'assurance en responsabilité civile du secteur du voyage. La V.V.R. préconise un dédommagement ne pouvant dépasser le prix du voyage.

Article 19, § 5

Comme la directive ne prévoit pas explicitement de dédommagement pour « la perte de la jouissance du voyage », et que cette notion est extrêmement subjective, nous prôtons la suppression de l'article 19, § 5. Du reste, tout réclamant invoquera la « perte de jouissance du voyage ». De plus, le dédommagement pour « perte de la jouissance du voyage » viendrait s'ajouter à l'indemnisation prévue au § 4. C'est naturellement inacceptable. Le secteur propose, dès lors, de réunir les §§ 4 et 5 et de fixer le dédommagement maximum total à une fois et demie le prix du voyage.

Artikel 20

Aangezien een klacht een «ingebrekestelling» inhoudt, en onderworpen is aan verjaring, is het dwingend gebruik van aangetekende zendingen, in het belang van de consument.

Het is nuttig over een genormaliseerd klachtenformulier te beschikken dat op het eerste verzoek dient te beschikking gesteld. Het uitlokken van klachten door het toevoegen van dit formulier aan de reisdocumenten zal door de sector bestreden worden.

Artikel 21

Dit artikel wordt door de V.V.R. als bijzonder positief ervaren. Het betreffende artikel van de C.C.V. wordt door de V.V.R. als één der voornaamste middelen ter bescherming van de gebruiker aanzien.

Artikel 22

De gevolgen voor de reisbemiddelaar zijn niet te overzien en in elk geval niet in verhouding tot zijn invloed op de sector. Het is vrijwel zeker dat de «raadgevingsverplichting», de reisbemiddelaar zal verantwoordelijk stellen bij onvermogen of faling van reisorganisatoren, waar aan de reisbemiddelaar geen enkel (wettelijk) middel wordt ter beschikking gesteld, om de solvabiliteit en de betrouwbaarheid van zijn leveranciers na te gaan. Indien men dit artikel toch zou wensen te handhaven dan verwacht de sector dat in de memorie van toelichting wordt gestipuleerd dat de reisbemiddelaar in elk geval niet gehouden is tot een «resultaatsverbintenis».

Artikel 23, § 2, 10°

10° dient, naar analogie in artikel 10 aangepast als volgt: «beiden» vervangen door «de reisorganisator».

Artikel 23, § 2, 12°

12° dient, naar analogie in artikel 10 aangepast als volgt: «ontbinden» vervangen door «verbreken».

Artikel 25

Wanneer dit artikel wordt goedgekeurd, heeft de reisbemiddelaar vrijwel dezelfde verantwoordelijkheid als de reisorganisator. Dit was beslist niet de bedoeling van de richtlijn en is voor de sector onaanvaardbaar.

Aangezien «het contract» (tot reisorganisatie) werd afgesloten tussen de reiziger en de reisorgani-

Article 20

Comme une réclamation implique une « mise en demeure » et qu'elle est sujette à prescription, l'obligation d'utiliser des envois recommandés répond à l'intérêt du consommateur.

Il est utile de disposer d'un formulaire de réclamation normalisé à présenter à toute demande. Le fait de joindre ce formulaire aux documents de voyage constitue une incitation à réclamer que le secteur combattra.

Article 21

Pour la V.V.R., cet article est particulièrement positif. La V.V.R. a toujours considéré l'article correspondant de la C.C.V. comme l'un des principaux moyens de protéger le consommateur.

Article 22

Les conséquences pour l'intermédiaire de voyages sont imprévisibles et, de toute manière, hors de proportion avec son influence sur le secteur. Il est quasi certain que l'« obligation de conseil » engagera la responsabilité de l'intermédiaire de voyages, en cas d'insolvabilité ou de déconfiture des organisateurs de voyages, alors qu'aucun moyen (légal) n'est mis à la disposition de l'intermédiaire pour vérifier la solvabilité et la fiabilité de ses fournisseurs. Si l'on entendait malgré tout maintenir cet article, le secteur demande qu'il soit stipulé dans l'exposé des motifs que l'intermédiaire de voyages n'est en tout cas tenu qu'à une « obligation de résultat ».

Article 23, § 2, 10°

Il y a lieu d'adapter ce 10° à l'instar de ce que l'on a fait à l'article 10, en remplaçant les mots « l'un et l'autre » par les mots « l'organisateur de voyages ».

Article 23, § 2, 12°

Il y a lieu d'adapter ce 12° à l'instar de ce que l'on a fait à l'article 10, en remplaçant le mot « annulation » par le mot « résiliation ».

Article 25

Si cet article était adopté, l'intermédiaire de voyages aurait pratiquement la même responsabilité que l'organisateur de voyages. Ce n'est certainement pas l'objectif de la directive et c'est inacceptable pour le secteur.

Comme le contrat (d'organisation de voyages) a été conclu entre le voyageur et l'organisateur de voyages

sator (zie art. 21) heeft de reisbemiddelaar eenvoudig niet het recht de overeenkomst op te zeggen (zie inleidende opmerking).

Artikel 26

Het zou nuttig zijn dat in dit artikel wordt verwezen naar de mogelijkheid om een privaatrechtelijk garantiefonds te erkennen.

Artikel 27

Het is niet voldoende een verplichting tot het afsluiten van een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid in de wet te voorzien. Om controle toe te laten, dient omschreven (eventueel in een apart besluit) aan welke voorwaarden deze verzekering moet beantwoorden en wie controle mag uitoefenen. De verzekering burgerlijke aansprakelijkheid die in de C.C.V. was voorzien, kon niet worden gecontroleerd om gelijkaardige redenen.

Artikel 28

Het zou nuttig zijn dat in dit artikel wordt verwezen naar de mogelijkheid om een privaatrechtelijke Geschillencommissie te erkennen.

De bevoegdheden van de Geschillencommissie Reizen mogen niet beperkt blijven tot advies en bemiddeling en gaan voorbij aan de « arbitrale macht » van de Commissie.

Slotbemerkingen

Het voorliggend wetsvoorstel en de C.C.V. zijn niet samen toe te passen. De nieuwe wet kan dus slechts uitwerking krijgen wanneer de opzegging van de C.C.V. van kracht is geworden.

Er is, in tegenstelling tot de C.C.V. (art. 30), geen sprake van verjaringstermijnen. Dit vormt een leemte.

In artikel 19, 2°, van de C.C.V. treedt de reisbemiddelaar in de verantwoordelijkheid van de reisorganisator indien hij zich niet duidelijk als reisbemiddelaar manifesteert. Wanneer de verantwoordelijkheid van de reisbemiddelaar inderdaad aanzienlijk beperkter is dan deze van de reisorganisator (wat vooralsnog niet uit dit ontwerp blijkt), raadt de V.V.R. aan om dit artikel van de C.C.V. op te nemen.

(voir l'article 21), l'intermédiaire de voyages n'a absolument pas le droit de résilier le contrat (voir l'observation préliminaire).

Article 26

Il serait utile que cet article mentionne la possibilité d'agréer un fonds de garantie de droit privé.

Article 27

Il ne suffit pas de prévoir l'obligation de conclure une assurance responsabilité civile. Pour permettre un contrôle, il convient de préciser (le cas échéant, dans un arrêté distinct) à quelles conditions doit répondre cette assurance et qui peut exercer le contrôle. Il était impossible de contrôler, pour des raisons similaires, l'assurance responsabilité civile que prévoyait la C.C.V.

Article 28

Il serait utile de prévoir à cet article la possibilité d'agréer une commission de litiges de droit privé.

Les attributions de la Commission de litiges voyages ne peuvent pas se limiter à la fourniture des conseils et à l'organisation des médiations, à l'exclusion d'un pouvoir arbitral sans tenir compte de la commission.

Remarques finales

La proposition de loi à l'examen et la Convention relative au contrat de voyage ne peuvent pas être appliquées simultanément. La nouvelle loi ne pourra donc sortir ses effets qu'après que la C.C.V. aura été dénoncée.

Contrairement à ce que prévoit la C.C.V. (art. 30), la proposition ne mentionne aucun délai de prescription. C'est une lacune.

Selon l'article 19, 2°, de la C.C.V., l'intermédiaire de voyages qui ne se manifeste pas assez clairement comme tel a les mêmes responsabilités que l'organisateur de voyages. Si la responsabilité de l'intermédiaire de voyages était effectivement sensiblement plus limitée que celle de l'organisateur de voyages (ce qui ne ressort toutefois pas de la proposition), la V.V.R. recommanderait de reprendre l'article 19, 2°, de la C.C.V.

4.1.3. Uiteenzetting van de heer De Vriendt, algemeen secretaris van de Federatie van de Toeristische Industrie (F.I.T.)

De heer De Vriendt, algemeen secretaris van de F.I.T., sluit grotendeels aan bij wat de vertegenwoordiger van de V.V.R. geformuleerd heeft.

Hij verwijst naar het memorandum van de Federatie van de Toeristische Industrie van 3 juni 1993, waarin de belangrijkste opmerkingen ten aanzien van het voorliggend wetsvoorstel opgenomen zijn.

4.1.3.1. Algemene opmerkingen

Bescherming van de verbruiker veronderstelt de omzetting van de richtlijn op pakketreizen (strengere wetgeving):

1) = eveneens: verhinderen dat organisaties zonder vergunning (of zonder voldoende solvabiliteit) aan reisorganisatie of reisbemiddeling doen;

2) = eveneens: rechtszekerheid bieden aan alle partijen bij de reisovereenkomst;

3) = eveneens: vermijden dat de reisindustrie gebukt gaat onder excessieve verplichtingen, hetgeen de prijs van het reizen enkel duurder zal maken.

4.1.3.2. Specifieke opmerkingen

Artikel 1, 5°

Hoewel de term «contract tot reisovereenkomst» niet meer wordt gedefinieerd, wordt hij wel gebruikt in het vijfde lid (definitie van reiziger).

Reactie op amendement van senator Martens:

Elke persoon = «natuurlijke en rechtspersonen»?

Artikel 5, 2°

(Zie ook artikel 10, § 2, 1°.)

Dit is een praktisch onuitvoerbare verplichting. Voor een touroperator is het onmogelijk elk buitenlands hotel zoals in België te waarderen. Dit is te subjectief. Soms zijn er ook geen plaatselijke normen, soms is een vergelijking zeer moeilijk. Bovendien spreekt de Franse tekst nogal absoluut over «les normes nationales», wat iets anders is dan de «gebruikelijke normen in België».

De Federatie dringt erop aan de verplichting («moet») om te zetten in een mogelijkheid («mag»), of de laatste zinssnede volledig weg te laten.

4.1.3. Exposé de M. De Vriendt, secrétaire général de la Fédération de l'Industrie du Tourisme (F.I.T.)

M. De Vriendt, secrétaire général de la F.I.T., s'associe largement à ce qu'a dit le représentant de la V.V.R.

Il renvoie au mémorandum de la Fédération de l'Industrie du Tourisme du 3 juin 1993, dans lequel figurent les remarques les plus importantes relatives à la proposition de loi à l'examen.

4.1.3.1. Observations générales

La protection du consommateur suppose la transposition de la directive sur les voyages à forfait (législation plus sévère). Il convient également:

1) d'empêcher que des organisations n'interviennent en tant qu'organismes ou intermédiaires de voyages, sans en avoir l'autorisation (ou sans être suffisamment solvables);

2) d'offrir une sécurité juridique à toutes les parties au contrat de voyage;

3) d'éviter que l'industrie du voyage ne croule sous des obligations excessives, ce qui se traduirait tout simplement par une augmentation des prix des voyages.

4.1.3.2. Observations spécifiques

Article 1^{er}, 5°

Bien que la notion de «contrat de voyage» ne soit pas définie, elle figure au cinquième alinéa (définition du voyageur).

Réaction à l'amendement de M. Martens:

Toute personne = «la personne physique ou morale»?

Article 5, 2°

(Voir également l'article 10, § 2, 1°.)

Cette obligation ne peut pratiquement pas être respectée. Un voyageur ne peut pas apprécier la qualité de chaque hôtel étranger comme il le ferait en Belgique. C'est trop subjectif. Il arrive qu'il n'y ait pas de normes locales et la comparaison est parfois très difficile. En outre, il est question, dans le texte français, de «normes nationales» au sens absolu, ce qui ne correspond pas tout à fait au néerlandais «gebruikelijke normen in België».

La Fédération insiste pour qu'au lieu de parler d'une obligation (en néerlandais: «moet»), l'on parle d'une possibilité («mag»), ou pour que l'on supprime le dernier membre de phrase.

Artikel 5, 5°

(Zie ook artikel 7, 1°, a).)

* Informatie over paspoorten, visa en gezondheidsvoorschriften in de brochures moet «informatie» blijven, en kan ten hoogste de aansprakelijkheid van de touroperator in gedrang brengen bij flagrant verkeerde algemene informatie voor Belgen, gekend op datum van publikatie van de brochures.

Zo is het onmogelijk:

— informatie voor elke persoon van vreemde nationaliteit te geven. De touroperator kent immers enkel de naam en niet de nationaliteit van de reiziger;

— in te staan voor wijzigingen in de gegevens na publikatie van de brochures. De ambassades stellen de touroperators dikwijls niet (of niet snel) op de hoogte van wijzigingen.

— gedetailleerde informatie per land over gezondheidsvoorschriften te geven. De touroperator kan niet in de plaats van een dokter treden. Bovendien mogen niet alle reizigers zomaar inenting krijgen. Bovendien is ook deze informatie aan schommelingen onderhevig: wij denken hier bijvoorbeeld aan plotse epidemieën.

* De reiziger moet, vooral voor reizen buiten Europa, zelf ook informatie inwinnen, onder andere via reisguiden.

Artikel 7, 2°, a)

De exemplatieve opsomming (zoals in de richtlijn) is in dit lid weggefallen. Nochtans lijkt het ons zeer wenselijk de zinssnede «zoals bij voorbeeld hut of slaapplek op een schip of couchette of slaapwagen in een trein» te behouden.

Een strikte interpretatie van het huidige artikel zou het voor de touroperator noodzakelijk maken de plaats op een vliegtuig ook te vermelden, hetgeen onmogelijk is, aangezien de vliegtuigmaatschappijen enkel plaatsen, en geen genummerde zetels verkopen.

Artikel 7, 3°

De reisindustrie kan niet akkoord gaan met het afleveren van een «geëigend formulier om klachten in te dienen» samen met de reisdocumenten.

* Dit stimuleert enkel het indienen van ongegronde of banale klachten. Het zou de eerste sector zijn, waar bij het leveren van een dienst al gewezen wordt op eventuele problemen.

Article 5, 5°

(Voir également l'article 7, 1°, a).)

* Les informations concernant les passeports, visas et formalités sanitaires figurant dans la brochure doivent rester des informations et engagent tout au plus la responsabilité du voyageur en cas d'information générale manifestement erronée, fournie aux Belges et connue à la date de la publication des brochures.

Ainsi, il est impossible:

— de fournir des informations à toute personne de nationalité étrangère. En effet, le voyageur connaît le nom du voyageur, mais pas sa nationalité;

— d'être responsable de toute modification des données après publication des brochures. Il arrive souvent que les ambassades ne mettent pas (assez rapidement) les voyageurs au courant des modifications intervenues;

— de donner des informations détaillées par pays au sujet des formalités sanitaires. Le voyageur ne peut se substituer à un médecin. En outre, tous les voyageurs ne peuvent pas forcément recevoir n'importe quel vaccin. De plus, cette information est également sujette à des variations, notamment en cas d'épidémie soudaine.

* Pour les voyages hors d'Europe, en particulier, le voyageur doit également recueillir lui-même des informations, notamment par le biais des guides de voyage.

Article 7, 2°, a)

Cet alinéa ne comporte pas d'énumération exemplative (comme dans la directive). Il nous semble pourtant souhaitable de conserver le membre de phrase «par exemple la cabine ou la couchette s'il s'agit d'un bateau, ou le compartiment couchettes ou le wagon-lit s'il s'agit d'un train», qui figure dans la directive.

Une interprétation stricte de l'article, comme celle qui est proposée, obligerait le voyageur à mentionner également la place occupée dans l'avion, ce qui est impossible puisque les compagnies aériennes vendent des places et non pas des sièges numérotés.

Article 7, 3°

L'industrie du voyage ne peut pas marquer son accord sur la délivrance, en même temps que les documents de voyage, d'un «formulaire approprié» pour porter plainte.

* Cela ne fait que stimuler l'introduction de plaintes non fondées ou banales. Ce serait bien le premier secteur où l'on signalerait déjà la possibilité de problèmes au moment de la prestation d'un service.

— Het is onbegonnen werk voor de reisagenten en reisorganisatoren om op alle «formulieren» van de reizigers te reageren (700 000 dossiers). Bovendien is een beoordeling nog geen klacht. Deze selectie alleen al vraagt meer mankracht, waardoor uiteindelijk de reizen duurder zullen worden.

— Het is beter te melden dat ter plaatse een «geëigend formulier» ter beschikking is.

— De brochurevoorwaarden vermelden reeds omstandig hoe een klacht kan ingediend worden.

— Reizigers met ernstige klachten hebben geen geëigend formulier nodig om hun klacht in te dienen. Om het met een gemeenplaats te zeggen: «een klacht moet een klacht blijven».

— Bovendien wordt een stijgend «profitariaat» waargenomen. Bepaalde personen maken er een sport van om te klagen in de hoop toch iets los te krijgen.

Artikel 9

— Tijdstip van totstandkomen van de reisovereenkomst.

— Bevestiging als uiteindelijk bewijs van de reisovereenkomst.

Aangezien er tot nu toe veel rechtsonzekerheid bestaat over deze materie (lastgeving, *sui generis* contract, bewijsproblemen enz.), hebben we specifiek deze materie grondig onderzocht.

De uitgewerkte regeling dient de belangen van reiziger, reisbemiddelaar en reisorganisator.

Hun onderlinge verhoudingen worden duidelijk gesteld, zodat er meer rechtszekerheid is.

«Bevestiging binnen 30 dagen»: de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voorzien in 21 dagen. Waarom is deze verlenging ingevoerd?

Artikel 10, § 1, 14°

Het is praktisch onmogelijk de voorwaarden van de verzekeringen en het adres van de verzekeraar op de bestelbon of het contract (de bevestiging dus) te vermelden.

Aangezien de brochurevoorwaarden deel uitmaken van het contract, zijn de voorwaarden van een inbegrepen verzekering gekend.

Voor niet-inbegrepen verzekeringen wordt een afzonderlijk contract afgesloten, met specifieke documenten die de voorwaarden vermelden.

Artikel 10, § 2, 1°

Zie artikel 5, 2°.

— Les agents et organisateurs de voyages ne peuvent pas réagir à tous les formulaires introduits par les voyageurs (700 000 dossiers). En outre, une appréciation n'est pas encore une plainte. Rien que pour opérer une telle sélection, il faudrait engager du personnel supplémentaire, ce qui finirait par rendre le voyage encore plus cher.

— Mieux vaut signaler qu'un formulaire approprié est disponible sur place.

— La brochure explique déjà de manière détaillée comment déposer une plainte.

— Les voyageurs ayant des plaintes sérieuses n'ont pas besoin d'un formulaire approprié pour introduire une réclamation. Pour utiliser un lieu commun: «une plainte doit rester une plainte».

— En outre, l'on constate une progression d'une certaine forme de profitariat. Certaines personnes se font une spécialité de l'introduction de plaintes, dans l'espoir d'obtenir un dédommagement quelconque.

Article 9

— Naissance du contrat de voyage.

— La confirmation comme preuve définitive de l'existence du contrat de voyage.

Comme il y a une grande incertitude juridique en la matière (procuration, contrat *sui generis*, administration de la preuve, etc.), nous nous sommes particulièrement penchés sur cette question.

Le système élaboré sert les intérêts du voyageur, de l'intermédiaire de voyages et de l'organisateur de voyages.

Leurs liens réciproques sont clairement définis, ce qui augmente la sécurité juridique.

Confirmation dans les 30 jours: les conditions générales de voyage de la Commission de litiges voyages prévoient un délai de 21 jours. Pourquoi l'a-t-on prolongé?

Article 10, § 1^{er}, 14°

Il est pratiquement impossible de mentionner les conditions des assurances et l'adresse de l'assureur sur le bon de commande ou le contrat (la confirmation).

Puisque les conditions prévues dans la brochure font partie intégrante du contrat, le client a pu prendre connaissance des conditions relatives à l'assurance qui est incluse.

Pour les assurances non incluses, l'on conclura un contrat séparé, avec des documents spécifiques mentionnant les conditions.

Article 10, § 2, 1°

Voir l'article 5, 2°.

Artikel 10, § 3

De verwijzing in de reisovereenkomst naar gegevens in een afgegeven programma, reisbrochure of bestelbon moet behouden blijven. Niet alle gegevens kunnen immers telkens op het contract hernomen worden.

Het feit dat de richtlijn deze bepaling niet voorziet, betekent nog niet dat zij niet mogelijk is.

Artikel 11, § 1, *in fine*

Zoals in het oorspronkelijke voorstel en in de richtlijn kan een prijsverlaging slechts indien dit geen onredelijke kosten voor de reisorganisator meebrengt.

Artikel 13

Als de reisorganisator door buitengewone omstandigheden gedwongen wordt de overeenkomst te wijzigen, lijkt het ons logisch dat hij de reiziger de keuze laat tussen een aanhangsel en de opzegging (terugbetaling of nieuw aanbod: art. 14). Het lijkt ons niet logisch dat de reisorganisator daar bovenop nog eens het risico loopt een schadevergoeding te betalen. De wijziging vindt immers plaats buiten de wil van de reisorganisator.

Bovendien hebben wij geen praktijkgevallen gevonden die buitengewone omstandigheden volgens artikel 13 zouden zijn en geen overmacht volgens artikel 14, § 2. Aldus zouden alle gevallen van artikel 13 automatisch onder de uitzondering van artikel 14, § 2, vallen, en heeft de verwijzing naar artikel 14 dus geen zin.

Artikel 14, § 2

De woorden « waar passend » beklemtonen dat de reiziger niet automatisch recht heeft op een bijkomende schadevergoeding en moeten dus behouden blijven.

Zij zijn trouwens overgenomen uit de richtlijn.

Artikel 16

In de memorie van toelichting wordt rekening gehouden met de mogelijkheid dat de reisorganisator de opzeggingsvergoeding door de reiziger te betalen, vastlegt volgens bepaalde percentages van de reissom al naar gelang het tijdstip waarop de overeenkomst wordt opgezegd. Dit zou, om alle misverstanden te vermijden, in de wettekst moeten terug gevonden worden.

Artikel 19, § 2

De onmogelijkheid van de reisorganisator om zijn aansprakelijkheid in geen enkel geval te beperken, en niet alleen bij opzet of roekeloosheid (of « zware fout »), is niet alleen in tegenspraak met de volgende

Article 10, § 3

La référence, dans le contrat de voyage, à des indications figurant dans un programme, une brochure de voyages ou un bon de commande mis à la disposition du voyageur doit être maintenue. En effet, l'on ne peut pas chaque fois tout indiquer dans le contrat.

L'absence de cette disposition dans la directive ne signifie pas pour autant que l'on ne peut pas l'inscrire.

Article 11, § 1^{er}, *in fine*

Comme précisé dans la proposition initiale et dans la directive, une réduction du prix n'est possible que si elle n'entraîne pas de frais déraisonnables pour l'organisateur de voyages.

Article 13

Si l'organisateur de voyages se voit contraint, par des circonstances extraordinaires, de modifier le contrat, il nous semble logique qu'il laisse au voyageur le choix entre un avenant et la résiliation (remboursement ou nouvelle offre: article 14). Il ne nous semble pas logique que l'organisateur de voyages coure par-dessus le marché le risque de devoir payer une indemnité. En effet, la modification a lieu indépendamment de sa volonté.

En outre, nous n'avons relevé aucun cas concret qui correspondrait aux circonstances extraordinaires au sens de l'article 13, sans être un cas de force majeure au sens de l'article 14, § 2. Tous les cas visés à l'article 13 relèveraient ainsi automatiquement de l'exception prévue à l'article 14, § 2, si bien que la référence à l'article 14 n'a aucun sens.

Article 14, § 2

Les mots « le cas échéant » soulignent que le voyageur ne peut pas prétendre automatiquement à une indemnité complémentaire. Ces mots doivent, dès lors, être maintenus.

Ils proviennent d'ailleurs de la directive.

Article 16

Les développements tiennent compte de la possibilité, pour l'organisateur de voyages, de fixer, suivant certains pourcentages du prix du voyage, l'indemnité de résiliation à payer par le voyageur en fonction du moment de la résiliation du contrat. Pour qu'il n'y ait pas de malentendus, il conviendrait que cette disposition soit inscrite dans le texte de loi.

Article 19, § 2

L'impossibilité, pour l'organisateur de voyages, de limiter sa responsabilité non pas seulement en cas d'intention ou d'imprudence (ou de « faute grave »), mais dans tous les cas, est contraire aux paragraphes

paragrafen, maar ook een ongekeerde uitbreiding van de verplichtingen van een reisorganisator. Het lijkt geen twijfel dat dit amendement de uitoefening van het beroep zeer sterk zou kunnen hinderen, laat staan totaal verhinderen.

Artikel 19, § 3

Deze paragraaf mag niet worden weggelaten. Als de overheden verdragen afsluiten, moeten de rechts-subjecten zich er op kunnen beroepen. Aldus moet de reisorganisator zich kunnen blijven beroepen op een internationaal verdrag ter beperking van zijn aansprakelijkheid.

Artikel 19, § 4

De federatie dringt sterk aan op een beperking van de aansprakelijkheid voor stoffelijke schade tot éénmaal de reissom.

Zoniet worden de risico's voor de reisorganisator te groot, vooral daar het hier gaat om andermans daden. Bovendien zal de verzekering ook meer kosten, wat uiteindelijk aan de klant zal doorgerekend worden.

De reiziger heeft in bijna alle gevallen toch een groot deel van de prestaties geleverd gekregen. Bij een klacht over de accommodatie kan de reiziger toch niet de prijs van het vervoer terugkrijgen, als er hierover geen klachten waren. De Nederlandse Geschillencommissie Reizen heeft, evenals haar Belgische collega, de gewoonte de reis inderdaad op te delen in de verschillende prestaties en enkel schadevergoeding toe te kennen voor gebreken in specifieke prestatie. Zeer zelden werd tot nog toe een totale schadevergoeding uitgesproken, die hoger lag dan de reissom.

Artikel 19, § 5

* Rekening houdende met de diverse opties die aan de reiziger gelaten worden (opzegging, alternatieve reis, passende vergoeding) bij tekortkoming van de reisorganisator, met de hoge mate van subjectiviteit van het begrip «reisgenot» en met het bestaan (mogelijke) beroep op de artikelen 1382 e.v. van het Burgerlijk Wetboek, lijkt de mogelijkheid tot vergoeding wegens derving van reisgenot te verregaand. Ook hier worden de lasten van de reisorganisator te zeer verzwaaard, en zal dit de verzekeringspremies sterk doen stijgen, als er sowieso nog een verzekeringsmaatschappij bereid gevonden wordt om deze risico's te verzekeren.

* Indien dit artikel toch behouden zou blijven, moet de billijke schadevergoeding hier ook beperkt kunnen worden, naar onze mening, samen met de

précédents et elle entraîne une extension sans précédent de ses obligations. Il est indubitable que cet amendement pourrait fortement entraver l'exercice de la profession, voire l'empêcher totalement.

Article 19, § 3

Ce paragraphe ne peut pas être supprimé. Si les pouvoirs publics concluent des conventions, les sujets de droit doivent pouvoir s'en prévaloir. L'organisateur de voyages doit donc pouvoir continuer à invoquer une convention internationale pour limiter sa responsabilité.

Article 19, § 4

La fédération insiste vivement pour que la responsabilité en matière de dommages matériels soit limitée à une fois le prix du voyage.

Sinon, les risques deviennent trop importants pour l'organisateur de voyages, d'autant plus qu'il s'agit en l'espèce d'actes d'autrui. En outre, l'assurance coûtera également davantage, ce qui se répercutera finalement sur le montant à payer par le client.

Dans quasiment tous les cas, le voyageur a quand même bénéficié d'une grande partie des services. Le voyageur qui se plaint du logement ne peut pas récupérer le prix du transport, si celui-ci n'a fait l'objet d'aucune plainte. La «Geschillencommissie Reizen» néerlandaise a coutume, comme son équivalent belge, de ventiler effectivement le voyage en différentes prestations et de n'octroyer une indemnité qu'en cas de vices relatifs à des prestations spécifiques. Jusqu'à présent, l'on a très rarement prononcé l'obligation de payer une indemnité totale excédant le prix du voyage.

Article 19, § 5

* Compte tenu des différentes options dont dispose le voyageur (résiliation, voyage de rechange, indemnité appropriée) en cas de manquement de l'organisateur de voyages, du degré fort subjectif de la notion de «jouissance du voyage» et de la possibilité d'invoquer les articles 1392 et suivants du Code civil, prévoir la possibilité d'un dédommagement de la perte de la jouissance du voyage nous semble aller trop loin. En faisant cela, l'on alourdirait trop fortement les charges de l'organisateur de voyages et provoquerait, par voie de conséquence, une augmentation des primes d'assurances, pour autant, bien sûr, qu'il y ait encore des compagnies d'assurances qui soient disposées à assurer de tels risques.

* A notre avis, il faudrait pouvoir limiter, au cas où cet article serait quand même maintenu, le dédommagement équitable, additionné à la réparation éven-

eventuele vergoeding voor stoffelijke schade, tot het bedrag van de reissom. Zoniet zou één van de gevolgen een sterke stijging van de verzekeringspremie zijn.

Indien de derving van reisgenot voorzien zou worden in § 4, mag § 5 wegvallen.

Artikel 20

Geen geëigend formulier samen met reisdocumenten overhandigen. Zie artikel 7, 3°.

Artikel 21

= leveringsplicht!? België is een van de weinige landen die deze verplichting uit het C.C.V. heeft overgenomen. Het is onzinnig dat een reisorganisator de verplichting heeft een prestatie te leveren, als hij daar niet voor betaald is geworden.

Artikel 26

De federatie spreekt de hoop uit dat de Koning terdege rekening zal houden met het Garantiefonds Reisgelden dat door de reisindustrie zal opgericht worden in uitvoering van dit artikel.

Het lijkt ons zeer belangrijk dat de wet een afwijking zou toestaan op het verzekeringsrecht: de reisindustrie zou het garantiefonds als v.z.w. willen oprichten, precies omdat het geen commerciële instantie mag zijn. Een (voorlopige) vrijstelling van verzekeringstaks en/of B.T.W. zou een gunstige maatregel kunnen zijn om snel fondsen te verzamelen.

Artikel 28

De bestaande Geschillencommissie Reizen, waar drie verbruikersverenigingen en alle beroepsverenigingen van de reisindustrie (A.B.T.O., B.T.O., F.B.A.A., U.P.A.V., V.V.R.) vertegenwoordigd zijn.

Binnen deze Commissie zijn ook reeds de algemene reisvoorwaarden vastgelegd voor de winterbrochures 1993-1994; alle touroperators, lid van A.B.T.O., zullen deze voorwaarden integraal overnemen.

De overeengekomen reisvoorwaarden houden voor ongeveer 90 pct. rekening met de richtlijn en het wetsvoorstel.

De federatie dringt erop aan dat de wetgever deze voorwaarden tijdens de winter 1993-1994 en zelfs tijdens de zomer 1994 zou gedogen, aangezien de winterbrochures reeds gedrukt worden/zijn. De sector kan immers onmogelijk rekening houden met een wet die zij nog niet helemaal kent en nog niet van kracht is.

tuelle de dommages matériels, au montant du prix du voyage. Sinon l'on assisterait, notamment, à une forte augmentation de la prime d'assurance.

S'il était question de la perte de la jouissance du voyage au § 4, l'on pourrait supprimer le § 5.

Article 20

Il n'y a pas lieu de remettre le formulaire approprié en même temps que les documents de voyage. Voir à cet égard la discussion de l'article 7, 3°.

Article 21

Cet article implique-t-il l'obligation de fournir une prestation? La Belgique est l'un des rares pays à avoir repris cette obligation de la C.C.V. Il serait anormal qu'un organisateur de voyages soit obligé de fournir une prestation pour laquelle il n'aurait pas été payé.

Article 26

La fédération espère que le Roi tiendra dûment compte du Fonds de garantie fonds de voyage que l'industrie du voyage créera en exécution de cet article.

Il lui semble très important que la loi autorise une dérogation au droit d'assurance: l'industrie du voyage voudrait donner audit fonds de garantie la forme d'une A.S.B.L., précisément parce qu'il ne peut pas être un organisme commercial. Une exonération (temporaire) de la taxe d'assurances et/ou de la T.V.A. constituerait une mesure favorable permettant de réunir rapidement des fonds.

Article 28

La Commission de litiges voyages existante regroupe les représentants de trois associations de consommateurs et de toutes les associations professionnelles de l'industrie du voyage (A.B.T.O., B.T.O., F.B.A.A., U.P.A.V., V.V.R.).

Cette commission a déjà fixé les conditions générales de voyage pour les brochures d'hiver 1993-1994: tous les voyageurs membres de l'A.B.T.O. reprendront intégralement ces conditions.

Les conditions de voyage convenues tiennent compte à environ 90 p.c. de la directive et de la proposition de loi.

La fédération insiste pour que le législateur admette ces conditions pour l'hiver 1993-1994, voire pour l'été 1994, dans la mesure où les brochures d'hiver ont déjà été imprimées ou sont en cours d'impression. En effet, le secteur ne peut pas tenir compte d'une loi dont il n'a pas encore pris connaissance et qui n'est même pas encore entrée en vigueur.

De federatie stelt dan ook voor dat de wet pas van toepassing zou worden vanaf de zomerboekingen 1994, dit in de veronderstelling dat zij gekend zal zijn op het moment van het opmaken van de zomerbrochures (vanaf augustus 1993); zoniet vanaf de winterboekingen 1994-1995.

De federatie geeft een overzicht van de geldboetes die de Regering onder de vorm van een amendement voorstelt ingeval van overtreding van de artikelen:

- 5 (verplichte gegevens reisbrochure);
- 7 (informatieplicht);
- 9, 1^o (afgifte bestelbon);
- 10 (verplichte gegevens reisovereenkomst);
- 11 (prijsherziening);
- 12 (overdracht boeking);
- 23 (verplicht opstellen bestelbon).

De voorgestelde strafbepalingen, bovendien zonder rekening te houden met opzet of kwade trouw, lijken ons uit den boze. De contractering zal sterk bemoeilijkt worden.

De heer De Vriendt beklemtoont voornamelijk volgende punten:

— Artikel 5, 2^o betreffende de verwijzing naar de hotels en categorieën hotels in de brochures. Het gaat om een zeer moeilijk uit te voeren verplichting: soms liggen de normen in het buitenland niet vast. F.T.I. weet niet goed hoe die verplichting in de praktijk dient omgezet te worden.

— Artikel 9

Het is inderdaad belangrijk het tijdstip van het tot standkomen van reisovereenkomst vast te leggen.

De touroperators, lid van F.T.I. zijn van mening dat de reisagent niet altijd als lasthebber van de touroperator kan beschouwd worden, zoniet zouden er 1 600 reisagenten constant verbintenissen voor de touroperators kunnen aangaan. F.T.I. heeft daarom ten behoeve van de auteur van het wetsvoorstel een meer uitgewerkt document opgesteld betreffende het tot stand komen van de reisovereenkomst, waarbij de juridische relatie tussen touroperator, reisagent en gebruiker scherper zou gesteld worden. Tot nu toe is het niet duidelijk — de rechtspraak is hierover tamelijk verdeeld — wie lasthebber is van wie en wie voor wie lasthebber is.

Dès lors, la fédération propose que la loi ne soit applicable, pour commencer, qu'en ce qui concerne les réservations pour l'été 1994, ce qui ne serait, toutefois, possible que si elle est publiée au moment de l'établissement des brochures d'été (dès août 1993), et, sinon, pour commencer, en ce qui concerne les réservations pour l'hiver 1994-1995.

La fédération donne un aperçu des amendes que le Gouvernement propose, par la voie d'un amendement, pour les cas d'infraction aux articles:

- 5 (données devant figurer obligatoirement dans la brochure de voyages);
- 7 (obligation d'information);
- 9, 1^o (remise du bon de commande);
- 10 (données devant figurer obligatoirement dans le contrat de voyage);
- 11 (révision des prix);
- 12 (cession de la réservation);
- 23 (rédaction obligatoire du bon de commande).

Les dispositions pénales proposées, qui ne tiennent pas compte du dol ou de la mauvaise foi, doivent être rejetées à notre avis. Elles compliqueraient l'établissement du contrat.

M. De Vriendt souligne en particulier les points suivants:

— L'article 5, 2^o, concerne l'obligation d'indiquer les hôtels et les catégories d'hôtels dans les brochures. Cette obligation est très difficile à exécuter: les normes ne sont pas toujours clairement établies à l'étranger. La F.I.T. ignore comment respecter cette obligation dans la pratique.

— Article 9

Il est effectivement important de déterminer l'instant où le contrat de voyage prend cours.

Les voyagistes, membres de la F.I.T., estiment que l'agent de voyages ne peut pas toujours être considéré comme mandataire du voyageur, sinon quelque 1 600 agents de voyages pourraient en permanence contracter des engagements pour des voyageurs. C'est pourquoi la F.I.T. a établi, à l'intention de l'auteur de la proposition de loi, un document plus élaboré concernant la naissance du contrat de voyage et définissant de manière plus précise la relation juridique entre le voyageur, l'agent de voyages et le consommateur. Jusqu'à présent, l'on ne voit pas très bien — la jurisprudence est plutôt partagée à cet égard — qui est le mandataire de qui.

— Artikel 10, § 3

De auteur van een amendement bij de derde paragraaf van artikel 10, stelt voor de verwijzing in een reisovereenkomst naar gegevens in een afgegeven programma, reisbrochure of bestelbon te schrappen.

Het is onmogelijk in een reisovereenkomst of in een bestelbon alle gegevens vanuit een brochure te herneemen.

De heer De Vriendt acht het een zeer gevaarlijk amendement.

— Artikel 19, § 2

De rapporteur stelt voor uit te sluiten dat de reisorganisator zijn aansprakelijkheid in alle gevallen zou kunnen beperken.

Het moet mogelijk blijven dat de reisorganisator voor andere dan lichamelijke schade deze kan beperken.

— Artikel 19, § 4

Om te vermijden dat de verzekeringskost enorm zou stijgen, waardoor de prijs van de reis zou toenemen, dringt F.T.I. aan dat de aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en derving van reisgenot als dat al zou behouden blijven, tot eenmaal de prijs van de reis zou beperkt worden.

— Van kracht worden van de wet

De winterbrochures '93-94 worden nu reeds gedrukt of zijn reeds gedrukt. Dit heeft als gevolg dat de algemene voorwaarden reeds in de brochures staan voor de winter 1993-94. Er werd hierbij zoveel mogelijk rekening gehouden met wat reeds geweten is in het kader van de Geschillencommissie Reizen, maar zolang er geen algemene wetgeving van kracht is, kunnen er geen algemene voorwaarden opgesteld worden die volledig met de wet zouden overeenstemmen.

Vanaf augustus 1993 wordt er ook al aan de zomerbrochures van 1994 gewerkt. Indien men wenst dat de nieuwe wet zou opgenomen worden in de algemene voorwaarden van de zomerbrochures 1994, moet er snel enig uitsluitel over de uiteindelijke tekst komen.

4.1.4. Uiteenzetting van de heer De Coninck

De heer De Coninck, Voorzitter van de Geschillencommissie Reizen, merkt op dat de algemene voorwaarden die in de huidige zomerbrochures 1993 voorkomen, reeds voor 90 pct. aan de Europese richtlijn zijn aangepast.

Voor een aantal delicate en moeilijke punten, heeft de werkgroep gewacht op de uiteindelijke wettekst.

— Article 10, § 3

L'auteur d'un amendement au troisième paragraphe de l'article 10, propose de supprimer la référence, dans le contrat de voyage, à des données figurant dans un programme, une brochure de voyages ou un bon de commande.

Il est impossible de reprendre dans un contrat de voyages ou un bon de commande toutes les données qui figurent dans une brochure.

M. De Vriendt estime que l'amendement est particulièrement dangereux.

— Article 19, § 2

Le rapporteur propose d'exclure la possibilité, pour l'organisateur de voyages, de limiter sa responsabilité dans tous les cas.

L'organisateur de voyages doit conserver la possibilité de limiter sa responsabilité en cas de dommages non corporels.

— Article 19, § 4

Pour éviter une augmentation excessive des coûts d'assurances, qui entraînerait une augmentation du prix du voyage, la F.I.T. insiste pour que la responsabilité en cas de dommages matériels et de perte de la jouissance du voyage, si elle était maintenue, soit limitée à une fois le prix du voyage.

— Entrée en vigueur de la loi

Les brochures pour l'hiver 1993-1994 sont déjà imprimées ou en voie d'impression. Les conditions générales y sont évidemment mentionnées. Il a été tenu compte, autant que possible, des informations dont disposait déjà la Commission de litiges voyages, mais il est impossible de définir des conditions générales qui soient tout à fait conformes à une loi qui n'est pas encore entrée en vigueur.

Dès le mois d'août 1993, l'on élabore les brochures pour l'été 1994. Si l'on veut que les conditions générales mentionnées dans les brochures pour l'été 1994 soient conformes à la nouvelle loi, il faudra prendre sans tarder une décision au sujet du texte définitif.

4.1.4. Exposé de M. De Coninck

M. De Coninck, président de la Commission de litiges voyages, remarque que les conditions générales qui figurent dans les brochures d'été 1993 sont déjà adaptées à 90 p.c. à la directive européenne.

Pour certains points délicats et difficiles, le groupe de travail a attendu la mise au point du texte définitif de la loi.

Hetzelfde geldt voor de bestelbon (het boekingsformulier dat gebruikt wordt in de relatie consument-reisagent) waarvoor de C.C.V. behouden wordt. Dit betekent dat de bestelbon op geen enkele wijze is aangepast aan de Europese richtlijn. Vandaar de noodzaak zo snel mogelijk werk te maken van de nieuwe wetgeving, omdat de werkgroep « aanpassing modelcontract » de bestelbon pas zal kunnen aanpassen op grond van een bijna definitief wetsvoorstel.

In verband met de betalingsvoorwaarden zijn de consumenten uiteraard van oordeel dat, aangezien men soms zes weken op voorhand de volledige reisom moeten betalen, daaraan de nodige garanties dienen gekoppeld te worden. Het gaat om garanties i.v.m. prijsvastheid en faillissement en andere rampen die zich kunnen voordoen vóór de reis effectief kan van start gaan. Daarom is het nuttig zich te inspireren op de algemene reisvoorwaarden waarin bepaald wordt, als bijkomende waarborg voor de consument, dat de consument het saldo slechts betaalt, wanneer hij de quasi-zekerheid heeft dat de reis kan doorgaan:

— ofwel omdat hij de definitieve reisbevestiging ontvangen heeft van de touroperator via eventueel de reisbemiddelaar;

— ofwel dat hij de definitieve reisdocumenten (tickets, vouchers, enz.) ontvangen heeft, waardoor hij quasi zeker is dat de reis zal kunnen doorgaan.

4.2. Bespreking

De auteur van het wetsvoorstel bekomentarieert een aantal van de geformuleerde bedenkingen.

1. De zorg voor een brede wetgeving is volkomen gerechtvaardigd. Zo is het begrijpelijk dat men ook de problematiek van het statuut wenst aan te pakken. Een aantal maatregelen zullen wellicht op het niveau van de Gewesten geregeld worden.

I.v.m. de opmerkingen in het kader van artikel 21, dient eraan herinnerd te worden dat in de oorspronkelijke versie de reisorganisatoren en reisbemiddelaars in één artikel werden aangepakt.

In de huidige versie, worden beide uit mekaar gehaald, in een poging te komen tot een grotere klaarheid en een meer duidelijke definiëring.

In het licht van de positieve ervaringen met de C.C.V. en de geringe betwistingen waartoe dat geleid heeft, is de auteur de mening toegedaan dat het nieuwe artikel 21 de meest duidelijke regeling bevat. Het lid vraagt daarom in welke termen de heer Van Bellinghen artikel 21 wenst bij te sturen.

2. Verzekeraarheid van de sector

Heel wat opmerkingen gaan hierover en houden de volgende kritiek in: de eisen die in het wetsvoorstel

Il en va de même en ce qui concerne le bon de commande (le formulaire de réservation utilisé dans la relation consommateur-agent de voyages) pour lequel la C.C.V. est maintenue. Cela signifie que le bon de commande n'est adapté d'aucune manière à la directive européenne. Dès lors, l'élaboration de la nouvelle législation s'impose d'urgence, étant donné que le groupe de travail « adaptation contrat type » ne peut adapter le bon de commande que sur la base d'un texte de loi plus ou moins définitif.

En ce qui concerne les conditions de paiement, les consommateurs estiment évidemment que, pour les cas où le client doit payer la totalité du prix du voyage six semaines à l'avance, il convient de prévoir les garanties nécessaires à cet égard, à savoir des garanties de circonstance des prix et des garanties relatives aux cas de faillite et à d'autres désastres qui peuvent survenir avant que le voyage ne soit effectivement entamé. C'est pourquoi il est utile de s'inspirer des conditions générales de voyage qui contiennent une garantie supplémentaire pour le consommateur, en ce sens que celui-ci ne doit payer le solde que s'il a la quasi-certitude que le voyage pourra avoir lieu:

— soit parce qu'il a reçu une confirmation définitive du voyage de la part du voyageur, éventuellement à l'intervention de l'intermédiaire de voyages;

— soit parce qu'il a reçu les documents de voyage définitifs (tickets, bons d'échange, etc.), lui donnant la quasi-certitude que le voyage pourra avoir lieu.

4.2. Discussion

L'auteur de la proposition de loi commente certaines des réflexions qui ont été formulées.

1. Le souci de disposer d'une législation large est tout à fait justifié. Il est normal que l'on souhaite également se pencher sur le problème du statut. Certaines mesures pourront sans doute être prises au niveau des Régions.

Au sujet des remarques formulées à propos de l'article 21, il convient de rappeler que, dans la version initiale, un seul article traitait et des organisateurs et des intermédiaires de voyages.

La version actuelle en traite séparément, dans un souci de clarté accrue et d'amélioration des définitions.

Etant donné les expériences positives avec la C.C.V. et le nombre peu élevé de contestations auxquelles celle-ci a donné lieu, l'auteur estime que le nouvel article 21 contient les dispositions les plus précises. L'intervenant demande, dès lors, dans quel sens M. Van Bellinghen souhaite revoir l'article 21.

2. Le secteur peut-il encore être assuré?

De nombreuses remarques portent sur le problème des assurances et comportent la critique suivante: les

worden geformuleerd, onder meer met betrekking tot de schadeclaim zijn te hoog en leiden tot het opdrijven van de kosten, wat finaal op de gebruiker wordt verhaald.

Dit zal opnieuw moeten onderzocht worden, in ruggespraak met de Minister die hem in zijn voorbereidend werk heeft gesteund.

Welke zijn de grenzen die vanuit de verzekeringssector worden opgelegd? Blijft natuurlijk de afzonderlijke vraag of de genotsderving al dan niet dient geëxpliciteerd.

Het algemeen begrip morele schade wordt in zeer vele omstandigheden en sectoren toegepast, zonder het in de wetgeving te expliciteren. In voorliggend wetsvoorstel wordt ze wel zeer uitdrukkelijk geëxpliciteerd, omdat dit, zeker in de sfeer van reizen, geen onbelangrijk gegeven is. Reizen is voor vele mensen een zeer belangrijk moment waarnaar men gedurende maanden groeit. Het is vaak het resultaat van een grote, soms een te grote inspanning. Met die inspanning mag men dus niet slordig omgaan. Het feit dat men de morele schade expliciteert kan misschien een druk zijn om daaraan meer aandacht te schenken.

Spreeker verwijst naar het voorbeeld van Nederland, waar dit ook zeer uitdrukkelijk is gebeurd. Bij de omzetting van de Europese richtlijn heeft men in Nederland zeer duidelijk gekozen voor diezelfde gedachte van genotsderving die als een mogelijke grond van schadeclaim geëxpliciteerd wordt. Het Nederlandse voorbeeld gold als inspiratiebron voor de desbetreffende bepaling in het wetsvoorstel.

3. Het uitdovend karakter van de C.C.V. (artikel 30)

Het is inderdaad juist dat het een opzegtermijn van 1 jaar oplegt. Anderzijds bepaalt artikel 2, lid 2, van het Verdrag dat dit laatste van toepassing is, onverminderd de speciale wetgeving waarbij bepaalde categorieën van reizigers gunstiger voorwaarden genieten.

Het is een uitwijkmogelijkheid waarbij bepaalde categorieën een snellere invoegetrede kunnen inbrengen. De vraag naar de opportuniteit hiervan kan eventueel gesteld worden. Hierover zal de Senaatscommissie zich moeten buigen.

4. Bedenkingen gemaakt in hoofde van F.T.I.

Zo is er de verwijzing naar artikel 5, 2°. Het is moeilijk een terminologie te vinden die een vergelijkbaarheid mogelijk maakt, wanneer men het heeft over een classificatie van hotels en verblijven.

exigences formulées dans la proposition de loi, notamment en ce qui concerne les actions en dommages et intérêts, sont trop élevées et entraînent une augmentation des frais, qui finira par être répercutée à charge du consommateur.

Il conviendra de réexaminer la question, en concertation avec le ministre, qui a soutenu l'intervenant dans son travail préparatoire.

Quelles sont les limites imposées par le secteur des assurances? Reste évidemment la question de savoir si la perte de jouissance ne doit pas être explicitée.

La notion générale de dommage moral est appliquée dans de nombreuses circonstances et dans beaucoup de secteurs, sans qu'elle soit définie dans la législation. Dans la proposition de loi à l'examen, elle l'est d'une manière très formelle parce qu'elle constitue une donnée importante en l'espèce et, *a fortiori*, dans le cadre des voyages. Pour beaucoup de gens, un voyage constitue un moment particulièrement important auquel ils se préparent pendant des mois. C'est souvent le résultat d'un effort important, parfois même trop important. Il ne faut donc pas traiter cet effort à la légère. En définissant la notion de dommage moral, l'on pourra peut-être inciter le secteur à y accorder une plus grande importance.

L'intervenant cite l'exemple des Pays-Bas, qui ont été très explicites en la matière. En transposant la directive européenne, les Pays-Bas ont clairement opté pour la notion de perte de jouissance, définie comme pouvant être le motif d'une action en dommages et intérêts. L'exemple néerlandais a inspiré ladite disposition de la proposition de loi.

3. Le caractère temporaire de la C.C.V. (article 30)

Il est vrai qu'un délai de dénonciation d'un an est imposé. Par ailleurs, l'article 2, § 2, de la Convention dispose que celle-ci s'applique sans préjudice des législations spéciales établissant des dispositions plus favorables à certaines catégories de voyageurs.

C'est une possibilité de dérogation permettant une entrée en vigueur plus rapide pour certaines catégories. La question de l'opportunité de cette disposition peut éventuellement être posée. La commission sénatoriale se penchera sur cette question.

4. Réflexions formulées par la F.I.T.

Il y a notamment la référence à l'article 5, 2°. Il est difficile de trouver une terminologie qui permette une comparaison en ce qui concerne la classification des hôtels et des logements.

De auteur van het wetsvoorstel schat die problematiek anders in, maar is bereid hierover te praten.

Om te oordelen, heeft men hoe dan ook een soort vergelijkingspunt nodig. Het is daarom nuttig een herkenbare taal voor de consument te hanteren.

De heer Van Bellinghen, juridisch adviseur van V.V.R., preciseert dat volgens artikel 37 van de C.C.V. waartoe België is toegetreden, het Verdrag opgezegd kan worden met een opzegtermijn van 1 jaar.

Dit houdt in dat de nieuwe wet niet gelijktijdig kan lopen samen met de C.C.V.: na de opzegging ervan door de nieuwe werkgeving, zal de C.C.V. hoe dan ook nog één jaar gelden, zoniet zou er rechtsonzekerheid heersen.

De heer Cuvelier, Voorzitter van de U.P.A.V. wijst erop dat, welke rangschikking men ook invoert, men er in de praktijk toch mag van uitgaan dat de consument volwassen is. De prijs per overnachting wijst min of meer uit wat de hotelklasse is.

Men dient er zich ook van bewust te zijn dat de touroperators en reisorganisatoren in hun classificatie van hotels geremd worden door de nationale reglementeringen, door de belangen en in functie daarvan de beoordelingsmethode van de lokale toeristische informatiebureaus, enz.

Men kan uiteraard proberen de hotels te classificeren; het gevaar is echter groot dat daarover geschillen ontstaan. Men moet de consumentenverenigingen en de consumenten zelf erop wijzen dat de betaalde prijs in de regel overeenstemt met de kwaliteit die het gekozen hotel biedt. Momenteel vormt dat een probleem van promotie en reclame. Met «last-minute-reizen» verliest de consument ieder besef van de reële kostprijs.

De auteur van het wetsvoorstel is integendeel van oordeel dat een aantal verbruikers niet mogen overschat worden. Bovendien kan ook niet ontkend worden dat door een zeer intensieve promotiecampagne de geesten beneveld worden.

Men moet proberen ter bescherming van de verbruiker te komen tot voor iedereen vergelijkbare criteria.

Een lid stelt vast dat er tussen de reisbureaus en de consumentenverenigingen een aantal raakvlakken zijn die geleid hebben tot het opstellen van een modelcontract. Brengt de nieuwe wet verbetering in de toestand en zal zij het aantal geschillen kunnen beperken?

Als voorbeeld haalt de heer Cuvelier, Voorzitter van de U.P.A.V., de wisselagenten aan die geld in ont-

L'auteur de la proposition de loi considère différemment ce problème, mais il n'est pas moins disposé à en parler.

Pour bien pouvoir apprécier les choses, il faut disposer, de toute façon, de points de comparaison. C'est pourquoi il vaut mieux utiliser un langage qui puisse être reconnu par le consommateur.

M. Van Bellinghen, conseiller juridique de la V.V.R., précise qu'aux termes de l'article 37 de la C.C.V., à laquelle la Belgique a adhéré, la convention peut être dénoncée moyennant le respect d'un délai d'un an.

Cela implique que la nouvelle loi ne peut exister simultanément à la C.C.V.: après la dénonciation de la convention, de toute façon, l'on continuera d'appliquer la C.C.V. pendant un an, sinon l'on se retrouverait dans l'insécurité juridique.

M. Cuvelier, président de l'U.P.A.V., observe qu'on peut inventer n'importe quel type de classification, mais, dans la pratique, la lucidité s'impose et on peut donc supposer que le consommateur est adulte. Le prix de la nuitée indique plus ou moins la classe de l'hôtel.

Il faut également se rendre compte que les voyageurs et les organisateurs de voyages sont freinés dans leur classification des hôtels par des réglementations nationales, par des intérêts et, en fonction de ceux-ci, par la méthode d'appréciation des bureaux d'information touristiques locaux, etc.

On peut essayer d'établir une classification des hôtels, mais le danger est grand qu'il en résulte des litiges. Il faudrait dire aux associations de consommateurs et aux consommateurs que le prix que le consommateur paie, correspond, en général, à la qualité de l'hôtel choisi. Il s'agit actuellement d'un problème de promotion et de publicité. Avec les ventes de dernière minute, le consommateur est déstabilisé: il n'a plus la notion exacte du prix.

L'auteur de la proposition de loi estime par contre que l'on ne peut pas surestimer un certain nombre de consommateurs. En outre, il est indéniable que certaines campagnes de promotion très intensives finissent par pousser certaines personnes au délire.

Pour protéger le consommateur, l'on doit essayer de définir des critères qui soient comparables pour tous.

Un membre constate qu'entre les agences de voyages et les associations de consommateurs, il y a un certain nombre d'éléments qui ont mené à un contrat type. La nouvelle loi va-t-elle améliorer la situation et diminuer le nombre de litiges?

M. Cuvelier, président de l'U.P.A.V., se réfère, comme exemple, aux agents de change qui reçoivent

vangst nemen en zich ertoe verbinden bepaalde effecten aan te kopen, alsook de bankiers bij wie men geld deponeert en die het dan moeten teruggeven verhoogd met het rentebedrag.

De derde sector die belang heeft bij dat soort contracten, zijn de verzekeringsmaatschappijen: de consument betaalt een premie en de verzekeraar belooft hem te vergoeden bij een schadegeval. Diezelfde verhouding bestaat tussen de consument en het reisbureau.

Van het allergrootste belang is de consument een betere bescherming te bieden. Wat de reizen betreft, werken de consumentenverenigingen en de beroepsorganisaties zeer nauw samen. Dat heeft onder meer geleid tot de instelling van de Geschillencommissie. Bij monde van haar Voorzitter verklaart de U.P.A.V. het voorstel van de heer Martens zeer genegen te zijn omdat de consument nog te weinig vertrouwen heeft in zijn reisbureau. Meer nog dan de algemene regeling legt deze wet strengere regels op voor het contract tot reisorganisatie en voor de prestaties te leveren door het reisbureau, de reisbemiddelaar en de touroperator. Dat brengt een grotere rechtszekerheid mee zowel voor de consument als voor het reisbureau en de reisorganisator, aangezien al hun verplichtingen uiterst precies bepaald moeten worden.

Tot slot zijn er nog de interessante opmerkingen van de V.V.R., meer bepaald over de verzekering. Een onbeperkte schadeloosstelling zou kunnen leiden tot de ontwrichting van het juridisch systeem zoals in de Verenigde Staten zodat het geheel niet meer te verzekeren valt of tot oeverloze procesvoering leidt.

Het begrip « derving van het reisgenot » is wel te aanvaarden op voorwaarde dat bepaald wordt dat de vergoeding beperkt blijft tot de reissom.

Men moet ten allen prijze vermijden dat het systeem onverzekerbaar wordt en tot een juridische onzekerheid zou leiden.

Tenslotte, benadrukt de vertegenwoordiger van U.P.A.V. dat als gevolg van de talrijke bijeenkomsten tussen de parlementair die het voorstel heeft uitgewerkt en de vertegenwoordigers van de beroepsorganisaties uit de sector, reeds heel wat bepalingen van het wetsvoorstel gewijzigd werden.

Een lid verwijst naar artikel 5, eerste lid, van het voorstel, waarin staat dat de prijs « nauwkeurig leesbaar, ondubbelzinnig en goed zichtbaar » vermeld moet worden.

Het lid maakt zich ook zorgen over de inhoud van artikel 10, § 3, waarin wordt bepaald dat de gegevens vervat in de §§ 1 en 2 vermeld moeten staan in het programma, de reisbrochure of de bestelbon. Het verwondert hem dat de consument geacht wordt op de hoogte te zijn zodra de reisbrochure beschikbaar is en vanaf het ogenblik dat hij die heeft kunnen inkij-

de l'argent et qui promettent d'acheter tel ou tel titre, au banquier à qui on confie de l'argent et qui doit rendre le montant de cet argent, plus les intérêts.

Le troisième secteur intéressé dans ce type de contrats sont les compagnies d'assurances: le consommateur paie une prime et l'assureur promet en cas de sinistre un dédommagement. Le même type de relations existe avec l'agence de voyages.

Il est très important de renforcer la protection du consommateur. Au niveau des voyages, les associations de consommateurs et les organisations professionnelles collaborent d'une façon intense. La Commission de litiges en est, entre autres, le résultat. L'U.P.A.V. soutient en grande partie la proposition de loi de M. Martens, parce que le consommateur manque de confiance vis-à-vis de son agence de voyages. Cette loi régit beaucoup plus strictement que ne le fait la règle générale, le contrat d'agence de voyages ainsi que les prestations que devront fournir l'agence de voyages, les intermédiaires et le voyageur et donnera une plus grande sécurité juridique à la fois au consommateur, et aussi à l'agence de voyages et à l'organisateur de voyages, puisque l'ensemble de leurs devoirs devront être définis d'une façon extrêmement claire.

Il reste les remarques valables faites par la V.V.R., particulièrement en ce qui concerne l'assurance. Un dédommagement illimité risque de donner lieu à un dérapage de style juridique américain, selon lequel le tout devient inassurable ou donne lieu à des procès sans fin.

La notion « perte de jouissance » peut être acceptée, mais il faut préciser que la perte de jouissance est, au maximum, équivalente au prix du voyage.

Il faut éviter à tout prix que le système devienne « inassurable » et source d'insécurité juridique.

Le représentant de l'U.P.A.V. souligne, enfin, qu'à la suite des nombreuses réunions qu'il y a eu entre l'auteur de la proposition et les représentants des organisations professionnelles du secteur, de nombreuses dispositions de la proposition de loi ont déjà été modifiées.

Un membre se réfère à l'article 5, alinéa 1^{er}, de la proposition de loi, où l'on parle de « manière lisible, apparente et non équivoque ».

Le membre est également préoccupé par l'article 10, § 3, qui stipule que les indications reprises aux §§ 1^{er} et 2 doivent être mentionnées sur le bon de commande, ou dans le programme de voyages ou la brochure de voyages. Il s'étonne qu'à partir du moment où une brochure de voyages a été mise à la disposition du consommateur, dès que ce dernier a la possibilité

ken. Het ligt uiteraard in de bedoeling de consument te informeren, maar dreigt die informatie niet veeleer theoretisch te blijven?

De auteur van het wetsvoorstel antwoordt dat er in de reissector niet zoveel kanalen ter informatie van de klant ter beschikking zijn, rekening houdend met de noodzaak papieroverlast te vermijden.

Indien men voor iedere reis afzonderlijk nog eens *expressis verbis* alles afzonderlijk op het contract moet harnemen, zal men tot zeer uitvoerige documenten komen. Het volstaat wellicht naar een brochure te verwijzen, die ter beschikking is gesteld, of werd doorlopen op de toonbank van het reisagentschap. De brochure is definieerbaar en is dus ook juridisch controleerbaar.

Volgens de auteur van het wetsvoorstel is dit voldoende. De explicitering in het contract van de voorwaarden geformuleerd in de brochure is een zeer actieve vorm van informatie, maar ook van een zeer grote vorm van belasting voor de reisbemiddelaars en -organisatoren.

Een lid wil een antwoord krijgen op de volgende vraag: hoe kan men bij een geschil bewijzen dat de consument-reiziger wel degelijk de brochure heeft ontvangen, aangezien een eenvoudige verwijzing naar een brochure in het contract volstaat?

De heer Van Bellinghen, juridisch adviseur van de V.V.R., wenst te antwoorden op de vragen betreffende de juridische waarde van de brochure en de mogelijkheid van verwijzing in het algemeen.

In de rechtsleer en rechtspraak staat men zeer huiverig, zeker ten overstaan van particulieren, om contractuele voorwaarden tegenstelbaar te achten, wanneer de medecontractant geen voorafgaandelijke kennis heeft gehad en voorafgaandelijk niet zijn toestemming heeft betuigd met die voorwaarden.

Toegepast op het reiscontract, zijn enkel de verwijzingen die men in het reiscontract of in de bestelbon terugvindt en die expliciet verwijzen naar de brochure of naar een programma (artikel 10, § 3) tegenstelbaar, wanneer men effectief kan aantonen dat de reiziger kennis heeft gehad van die bepaalde contractuele voorwaarden, en ermee heeft ingestemd. Vermits de reiziger een particulier is, kan dit in de praktijk slechts bewezen worden, wanneer de reiziger een document heeft ondertekend, meestal ten kantore van de reisbemiddelaar.

De discussie over de brochurevoorwaarden is in de rechtsleer en rechtspraak zeker niet nieuw. Men stelt zich reeds jaren de vraag of al die brochurevoorwaarden wel tegenstelbaar zijn aan de reiziger. Het antwoord van de rechtspraak is eenduidig: als men

d'en prendre connaissance, il est supposé être informé. Il y a bien sûr le souci d'information, mais l'information ne risque-t-elle pas de se révéler théorique?

L'auteur de la proposition répond que si, dans le secteur des voyages, l'on ne met pas beaucoup de canaux d'information à la disposition des clients, c'est pour éviter les paperasseries.

S'il faut mentionner *expressis verbis* dans un contrat, toutes les spécificités propres à chaque voyage, l'on finira par avoir affaire à des documents très détaillés. Sans doute suffirait-il de faire référence à une brochure qui aura été mise à la disposition du client ou que celui-ci aura pu consulter sur le comptoir de l'agence de voyages. Il est possible de définir la brochure et, donc, de la soumettre à un contrôle juridique.

L'auteur de la proposition estime que c'est suffisant. Expliciter, dans le contrat, les conditions formulées dans la brochure en question, constitue une forme très active d'information, mais également une charge très lourde pour les intermédiaires et les organisateurs de voyages.

Un membre veut obtenir une réponse à la question suivante: comment peut-on prouver, en cas de litige, que le consommateur-voyageur a bien reçu la brochure, puisqu'on se limite dans le contrat à une simple référence à une brochure?

M. Van Bellinghen, conseiller juridique de la V.V.R., souhaite répondre aux questions concernant la valeur juridique de la brochure et la possibilité d'y faire référence en général.

La doctrine comme la jurisprudence hésitent à considérer, certainement à l'égard de particuliers, que des clauses contractuelles sont contraignantes, lorsque le cocontractant n'a pas été préalablement informé et n'a pas préalablement approuvé ces clauses.

A la lumière de cette constatation, l'on peut dire, pour ce qui est du contrat de voyage, que les mentions de celui-ci ou du bon de commande qui renvoient explicitement à une brochure ou à un programme (art. 10, § 3) ne sont opposables au client que lorsque l'on peut démontrer effectivement qu'il était informé de leur existence et qu'il les a approuvées. Comme le voyageur est une personne privée, il n'est pratiquement possible de le démontrer que s'il a signé un document, généralement dans les bureaux de l'intermédiaire de voyages.

La discussion doctrinale et jurisprudentielle au sujet des conditions définies dans la brochure n'est certainement pas neuve. Depuis des années, l'on se demande si ces conditions sont opposables ou non au voyageur. La jurisprudence répond clairement que

kan bewijzen dat de reiziger kennis heeft genomen en heeft toegestemd, dan zijn die specifieke voorwaarden van toepassing. In het andere geval niet.

In dit concreet geval, zou kunnen gesteld worden dat enkel die contractenvoorwaarden van toepassing zijn op de individuele reiziger, wanneer hij het reisdocument of bestelbon of een ander gelijkwaardig document heeft ondertekend, hetwelk daarnaar expliciet verwijst.

De heer De Coninck, Voorzitter van de Geschillencommissie Reizen, verwijst naar artikel 10, § 3. Hierin wordt uitdrukkelijk verwezen van reiscontract naar onder andere programma of bestelbon. In de praktijk (zeker van de Geschillencommissie Reizen) stelt men vast dat bij de boeking steeds een gedetailleerde bestelbon wordt opgesteld waarin alle essentiële elementen van de reis moeten zijn vermeld. De bestelbon bevat duidelijke informatie over de elementen van de reis. Vandaar dat het geformuleerde probleem bijkomstig is, omdat wanneer de reis achteraf door de touroperator wordt bevestigd, de gebruiker kan terugvallen op zijn bestelbon en op de brochure, in de mate dat de bestelbon onvolledig is tegenover de reisbrochure.

Ook belangrijk is het feit dat in de praktijk de gebruiker zelden of nooit een kopie ontvangt van de definitieve reisbevestiging. In het wetsvoorstel zou hieraan wellicht meer aandacht kunnen besteed worden, vermits het in de praktijk regelmatig gebeurt dat de reisbevestiging afwijkt van de boeking. In de mate dat de reisagent mandataris is van de touroperator, zou hij aan de gebruiker een kopie van die reisbevestiging moeten bezorgen, zodat de gebruiker met zekerheid weet of de reis doorgaat zoals overeengekomen op de bestelbon.

De auteur van het wetsvoorstel is van oordeel dat door het feit dat het contract in twee fasen tot stand komt, waarbij expliciet vermeld wordt dat het contract pas definitief tot stand komt op het ogenblik dat men bevestiging krijgt (bevestiging die uiteraard refereert naar de eerste fase, naar die van de boeking), de cirkel rond is.

De heer De Coninck, Voorzitter van de Geschillencommissie, repliceert dat de gebruiker zelden of nooit die bevestiging ontvangt.

De indiener van het wetsvoorstel verduidelijkt dat het definitief contract pas ontstaat op het ogenblik dat de reiziger de bevestiging ontvangt.

De heer van Eeckhout, Voorzitter van de V.V.R., vraagt klaarheid over de cruciale vraag wanneer een contract tot stand komt.

Spreker is het niet eens met de analyse van de twee fasen. Een contract is een eenmalig feit. Het komt tot

ces conditions spécifiques sont applicables si l'on peut prouver que le voyageur en a été informé et les a approuvées. Sinon, elles ne lui sont pas opposables.

L'on pourrait dire que, dans ce cas concret, les clauses contractuelles en question ne sont applicables au voyageur individuel que s'il a signé le document de voyage ou le bon de commande ou tout autre document équivalent qui y fait référence.

M. De Coninck, président de la Commission de litiges voyages, renvoie à l'article 10, § 3. Celui-ci mentionne explicitement un contrat qui fait référence, notamment, à un programme ou à un bon de commande. Dans la pratique (certainement celle de la Commission de litiges voyages), l'on constate que, lors de la réservation, l'on rédige toujours un bon de commande détaillé, qui doit mentionner tous les éléments essentiels du voyage. Le bon de commande comporte des informations claires concernant les éléments du voyage. De ce fait, le problème soulevé ici est accessoire, parce que, si le voyageur confirme ultérieurement le voyage, le consommateur peut se baser sur son bon de commande et sur la brochure, dans la mesure où le bon de commande n'est pas complet par rapport à la brochure de voyage.

Il y a un autre point important, à savoir qu'en pratique, le consommateur ne reçoit jamais ou quasi jamais de copie de la confirmation définitive du voyage. Il faudrait peut-être y accorder plus d'attention dans la proposition de loi, car il arrive régulièrement que les éléments de la confirmation diffèrent de ceux de la réservation. Dans la mesure où l'agent de voyages est mandaté par le voyageur, il devrait procurer au consommateur une copie de cette confirmation, pour que le consommateur sache avec certitude si le voyage se déroulera comme prévu sur le bon de commande.

L'auteur de la proposition estime que, comme le contrat se fait en deux phases et que l'on mentionne explicitement que le contrat ne sera définitif qu'à la réception de la confirmation (une confirmation qui renvoie évidemment à la première phase, celle de la réservation), tout est réglé.

M. De Coninck, président de la Commission de litiges, répond que le consommateur ne reçoit jamais ou quasi jamais cette confirmation.

L'auteur de la proposition souligne que le contrat ne devient définitif que lorsque le voyageur reçoit la confirmation.

M. Van Eeckhout, président de la V.V.R., souhaiterait que l'on réponde clairement à la question cruciale de savoir à quel moment un contrat est censé conclure.

L'intervenant n'est pas d'accord avec l'analyse selon laquelle il y a deux phases. Un contrat est un fait

stand op het ogenblik dat de reisorganisator bevestigt. De schriftelijke bevestiging is niet absoluut noodzakelijk. Vanaf het ogenblik dat de touroperator de bevestiging meldt aan de reisbemiddelaar, moet deze laatste dit melden aan de klant.

In de toekomst wordt de sector geautomatiseerd. De automatisering houdt een onmiddellijke bevestiging van de touroperator op het scherm in. Vanaf dat ogenblik komt het contract tot stand. Het contract komt tot stand wanneer de touroperator ja zegt; de schriftelijke toezegging is slechts een bevestiging van de verbintenis van de touroperator. Tot daar het standpunt van V.V.R.

De indiener van het wetsvoorstel geeft toe dat de twee fasen-analyse onjuist geformuleerd is. Er is inderdaad slechts één ogenblik waarop het contract tot stand komt, maar er gaat een zeer belangrijke voorbereidende fase aan vooraf.

Met de huidige technologie is de periode van 30 dagen wellicht te lang. Hierover is discussie mogelijk.

Hij is van oordeel dat een mondelinge bevestiging niet voldoende is; het moet gaan om een document dat moet afgeleverd worden.

Het volstaat niet op het scherm de bevestiging af te lezen. De bevestiging dient gematerialiseerd aan de klant bezorgd te worden. Er moet een document voorhanden zijn.

De heer Van Eeckhout, Voorzitter van de V.V.R., wijst erop dat in de praktijk de bestelbon slechts opgesteld wordt nadat de reisorganisator (nu telefonisch, in de toekomst via het scherm) de bevestiging meedeelt. Volgens de V.V.R. komt het contract tot stand wanneer de touroperator de bevestiging doorgeeft. Het document is slechts een bevestiging van hetgeen reeds gebeurd is. Men moet vermijden dat de verbruiker 30 dagen nodeloos in de onzekerheid gelaten wordt.

De heer De Coninck, Voorzitter van de Geschillencommissie Reizen, stelt voor in het wetsvoorstel te bepalen dat de bevestiging zo snel mogelijk moet gebeuren, en uiterlijk binnen de 10 dagen. Met de moderne technologie moet het mogelijk zijn een reisbevestiging binnen de 10 dagen mee te delen.

Een lid vat het standpunt samen van de V.V.R. Een bestelbon die op een bepaald tijdstip werd opge maakt, moet worden bevestigd, mondeling dan wel schriftelijk. Op dat ogenblik ontstaat de overeenkomst. Het eventuele document dient alleen tot bewijs.

Het contract ontstaat dus niet op het ogenblik waarop men schriftelijk bevestigt, maar op het ogenblik waarop die bevestiging wordt gegeven, ongeacht

unique. Il est conclu au moment où l'organisateur de voyages confirme le voyage. La confirmation par écrit n'est pas absolument nécessaire. Dès que le voyageur transmet la confirmation à l'intermédiaire de voyages, celui-ci doit en informer le client.

Comme le secteur sera automatisé à l'avenir, le voyageur pourra immédiatement enregistrer sa confirmation sur l'écran. Le contrat sera conclu dès ce moment-là. Il est conclu au moment où le voyageur répond affirmativement; la confirmation par écrit ne fait que corroborer l'engagement pris par le voyageur. Voilà le point de vue de la V.V.R.

L'auteur de la proposition admet que l'analyse selon laquelle il y a deux phases n'est pas formulée correctement. En effet, le contrat est conclu à un moment précis, mais celui-ci est précédé d'une phase préparatoire très importante.

Etant donné les moyens technologiques dont on dispose actuellement, une période de 30 jours est probablement trop longue. Il est possible de discuter de ce point.

L'intervenant estime qu'une confirmation orale n'est pas suffisante; il faut un document que l'on délivre.

Il ne suffit pas que l'on puisse lire la confirmation à l'écran. La confirmation doit être transmise sous une forme matérielle au client. Celui-ci doit pouvoir disposer d'un document.

M. Van Eeckhout, président de la V.V.R., souligne qu'en pratique, le bon de commande n'est rédigé qu'après que l'organisateur de voyage a communiqué la confirmation (actuellement il le fait par téléphone, mais, à l'avenir, il le fera par le biais de l'écran). D'après la V.V.R., le contrat est conclu au moment où le voyageur transmet la confirmation. Le document en question ne fait que confirmer un fait qui a déjà eu lieu. Il faut éviter que le consommateur ne soit laissé inutilement dans l'incertitude pendant 30 jours.

M. De Coninck, président de la Commission de litiges voyages, propose que l'on précise dans la loi proposée que la confirmation doit se faire aussi vite que possible, et, au plus tard, dans les 10 jours. Il doit être possible, grâce à la technologie moderne, de communiquer une confirmation de voyage dans les 10 jours.

Un membre synthétise la position de la V.V.R. Un bon de commande établi à un moment donné fait l'objet d'une confirmation, qu'elle soit verbale ou écrite. A ce moment-là, le contrat est né. L'éventuel document n'a qu'un caractère probatoire: il n'intervient que comme élément de preuve.

Le contrat ne se fait donc pas au moment où l'on a consigné par écrit la confirmation, mais au moment où, quel que soit la forme, la confirmation a été don-

in welke vorm; het probleem is of de bevestiging nadien schriftelijk moet worden bekrachtigd? Indien er geen geschrift is, bevindt de consument zich in een nadelige positie, want in geval van betwisting heeft hij geen bewijzen.

Men moet een onderscheid maken tussen twee feiten: de datum waarop de overeenkomst ontstaat zodra er wilsovereenstemming is tussen twee partijen en, ten bewijze daarvan, moet men ook eisen dat een geschrift wordt opgesteld.

De heer Van Bellinghen, juridisch adviseur van de V.V.R., beaamt die analyse.

De heer Cuvelier, Voorzitter van de U.P.A.V., keert de argumentatie om. Hij meent dat het contract bestaat zodra de klant een aanbod heeft gedaan en zich ertoe verplicht een welbepaald bedrag te betalen tegen de levering van welbepaalde diensten. Op dat ogenblik bestaat het contract. Want zodra de consument een aanbod doet en voorstelt een bepaald bedrag te betalen aan het reisbureau of de touroperator, stelt deze alles in het werk om het vliegtuigticket, de reservaties, enz. te verkrijgen.

De juridische argumentatie wat betreft het ontstaan van het contract is vals. Het contract ontstaat zodra er een aanbod is vanwege de klant om te kopen. Al de rest is een kwestie van bewijzen.

De indiener van het wetsvoorstel wijst erop dat er zich omstandigheden voordoen waarbij de klant een aantal vragen formuleert, waarover de reisagent zich dient te informeren. De situatie van het onmiddellijk invullen zal zich meestal voordoen, maar niet altijd. Maar er kan ook een tijdsperiode verlopen tussen de formulering van de wensen van de klant en de bevestiging ervan door de reisagent. Hij beaamt dus niet het standpunt van de vorige spreker.

De heer Van Bellinghen, juridisch adviseur van de V.V.R., sluit aan bij de analyse van een lid over het ogenblik van het afsluiten van het contract.

Men moet een onderscheid maken tussen de precontractuele en de contractuele fase. Het aanbod inzake pakketreizen gaat niet uit van de reiziger, maar van de reisorganisator die een bepaald produkt, reis, bestemming aanbiedt, via de kanalen van de reisbemiddelaar.

Artikelen 9 en 10 zouden wellicht duidelijker kunnen geformuleerd worden. Er mag geen enkele twijfel aan bestaan dat het slechts om één contract gaat.

Het onderscheid tussen pakketreizen en individuele prestaties is belangrijk.

De heer Cuvelier, Voorzitter van de U.P.A.V., stelt vast dat er vaak een verschil is tussen de oorspronkelijke vraag van de consument en het eindprodukt. Vaak is er een aanpassing van de prijs of van het soort hotelkamer. Er is nood aan een systeem voor de be-

née; le problème se pose: la confirmation doit-elle obligatoirement, par la suite, être consacrée par un document écrit ou non? S'il n'y a pas d'écrit, le consommateur se trouve dans une situation d'infériorité, en cas de contestation, puisqu'il n'y aura pas d'élément probatoire.

Il faut faire la distinction entre deux faits: la date de naissance du contrat dès lors qu'il y a accord de volonté des deux parties, et, à titre probatoire, il faut également exiger l'établissement d'un écrit.

M. Van Bellinghen, conseiller juridique de la V.V.R., approuve cette analyse.

M. Cuvelier, président de l'U.P.A.V., inverse l'argumentation. Il est d'avis que le contrat existe dès que le client fait une proposition, une offre et s'engage à payer un montant précis contre la fourniture de tel et tel services. A ce moment-là, le contrat existe. La preuve en est, qu'à partir de l'offre du consommateur qui se propose de payer une certaine somme à l'agent de voyages ou au tour-opérateur, cet agent de voyages se met en branle pour obtenir le ticket d'avion, les réservations, etc.

L'argumentation juridique au niveau de la naissance du contrat est fautive. Le contrat démarre dès qu'il y a offre de la part du client pour acheter. Tout le reste n'est qu'un problème de preuves.

L'auteur de la proposition signale que, dans certaines circonstances, le client formule une série de questions, au sujet desquelles l'agent de voyages doit s'informer. La plupart du temps, l'on remplira immédiatement le bon de commande, mais pas toujours. Il peut s'écouler un certain temps entre le moment où le client formule ses souhaits et celui de leur confirmation par l'agent de voyages. Il n'est donc pas d'accord avec le préopinant.

M. Van Bellinghen, conseiller juridique de la V.V.R., se rallie à l'analyse d'un membre au sujet du moment auquel le contrat est conclu.

Il faut faire une distinction entre la phase précontractuelle et la phase contractuelle. En ce qui concerne les voyages à forfait, l'offre émane, non pas du voyageur, mais de l'organisateur de voyages, qui offre un produit, un voyage, une destination bien précis, à l'intervention de l'intermédiaire de voyages.

L'on pourrait probablement formuler plus clairement les articles 9 et 10. Il ne peut y avoir aucun doute sur l'existence d'un contrat unique.

Il est important de faire la distinction entre les voyages à forfait et les voyages individuels.

M. Cuvelier, président de l'U.P.A.V., constate qu'il y a assez souvent une distorsion entre la demande initiale du consommateur et le produit final. Il y aura une adaptation soit au niveau du prix, soit au niveau de la chambre d'hôtel. Un système de

wijsvoering? Het zou nuttig zijn, zowel voor de consument als voor het reisbureau en de touroperator, dat de bestelbon niet meer bij de documenten in het reisbureau wordt bewaard, maar aan de klant wordt overhandigd om latere geschillen te voorkomen.

De vertegenwoordiger van de Vice-Eerste Minister is het eens met het standpunt van de indiener van het voorstel wat betreft de raakvlakken tussen het wetsvoorstel en de internationale overeenkomst betreffende het reiscontract. Artikel 31 van het voorstel poogt de overgangperiode te regelen.

De vertegenwoordiger van de Minister merkt op dat de richtlijn in het Belgisch recht diende te zijn omgezet op 31 december 1992. De Regering wil die omzetting dus niet langer uitstellen.

De vertegenwoordiger van de Minister snijdt vervolgens het probleem aan van § 3 van artikel 10, dat verband houdt met artikel 6. Dat artikel bepaalt dat de gegevens in de reisbrochure de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure heeft uitgegeven, binden. Volgens de heer Van Bellinghen zou artikel 6 moeten worden aangevuld met de woorden «op voorwaarde dat de consument kennis genomen heeft van die brochure». Het contractuele karakter van de brochure wordt door de rechtsleer en de rechtspraak immers in die zin beperkt.

Derde opmerking. De vorm van de financiële waarborgen die de reisorganisator of reisbemiddelaar moet geven, wordt in het wetsvoorstel niet geregeld. De regeling van dit probleem wordt overgelaten aan de Koning. De financiële waarborgen zouden de volgende vorm kunnen aannemen: aval geven door een bank of een kredietinstelling, geblokkeerde bankrekening, verzekeringspolis of het garantiefonds.

De vertegenwoordiger van de Minister vraagt wat de sector verkiest. Hij vestigt er de aandacht op dat de aan de Koning opgedragen bevoegdheid de bevoegdheden van het Gewest of de Gemeenschap inzake de toegang tot het beroep zou kunnen overlappen.

De heer Van Bellinghen, juridisch adviseur van de V.V.R., verduidelijkt dat artikel 6 betrekking heeft tot de precontractuele fase: de promotie, de publiciteit, de informatie aan de klant. Artikel 10 regelt het contract zelf.

De vraag stelt zich of de brochure, wat de gegevens, de informatie betreft, bindend is.

De meeste rechtspraak is van oordeel dat wie een brochure uitgeeft, onmiddellijk onderworpen is aan artikelen 2, 3 en 4 van de wet betreffende de handelspraktijken.

De indiener van het wetsvoorstel is het hiermee eens.

probatie s'impose. Il serait utile, et pour le consommateur et pour l'agence de voyages et le tour-opérateur, que le bon de commande ne soit plus gardé dans les documents à l'agence mais soit effectivement remis au client, pour éviter des litiges ultérieurs.

Le représentant du vice-Premier ministre soutient la position de l'auteur de la proposition de loi en ce qui concerne la transition entre celle-ci et la C.C.V. L'article 31 de la proposition essaie de régler la période transitoire.

Le représentant du ministre fait remarquer que la directive devait être transposée au 31 décembre 1992. Le Gouvernement est donc très attentif à ne pas retarder plus longtemps l'obligation de transposition en droit interne belge.

Le représentant du ministre développe ensuite le problème du troisième paragraphe de l'article 10 qui est lié à l'article 6. Celui-ci stipule que les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure. Selon M. Van Bellinghen, l'article 6 devrait être complété par «dans la mesure où le consommateur a pris connaissance de cette brochure». La doctrine et la jurisprudence limitent en effet le caractère contractuel de la brochure dans ce sens.

Troisième remarque. La forme de garantie financière que doit présenter le professionnel, n'est pas réglée dans la proposition de loi. La faculté est laissée au Roi de régler ce problème. Les garanties financières envisagées pourraient prendre les formes suivantes: aval donné par une banque ou un établissement de crédit, compte bancaire bloqué, police d'assurance ou le fonds de garantie.

Le représentant du ministre demande ce que le secteur souhaite en la matière. Il attire l'attention sur le fait que la compétence du Roi sur cette question pourrait avoir des interférences sur les compétences régionales ou communautaires en matière d'accès à la profession.

M. Van Bellinghen, conseiller juridique de la V.V.R., clarifie les choses en déclarant que l'article 6 concerne la phase précontractuelle: la promotion, la publicité, l'information au client. L'article 10 règle le contrat même.

Il y a lieu de se demander si les données et les informations qui figurent dans la brochure sont contraignantes pour l'éditeur de celle-ci.

Selon une vaste jurisprudence, celui qui édite une brochure est immédiatement soumis aux articles 2, 3 et 4 de la loi sur les pratiques de commerce.

L'auteur de la proposition partage ce point de vue.

5. ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

HOOFDSTUK I

Definities en toepassingsgebied

Artikel 1

De auteur van het wetsvoorstel dient twee amendement in:

« A) In het 1^o, c), van dit artikel, na de woorden « de logies, in een door hem », in te voegen de woorden « en/of door een derde. »

« B) Het 5^o van dit artikel te vervangen als volgt:

« Reiziger: elke persoon die het voordeel geniet van de verbintenis bedoeld sub 1^o of 2^o, ongeacht of het contract gesloten of de prijs betaald is door hem of voor hem. »

Beide amendementen hebben als doel de tekst duidelijker te formuleren. Het eerste amendement wenst als resultaat te hebben dat diegenen die in het contract geëngageerd zijn allemaal gevat zijn. Bij een organisatie van een reis wordt immers vaak op een derde beroep gedaan. Dit wordt in het eerste amendement geëxpliciteerd.

Het tweede amendement heeft de definitie van « reiziger » op een meer doorzichtige en heldere wijze herschreven: « elke persoon die het voordeel geniet van de verbintenis, bedoeld onder 1^o of 2^o, ongeacht of het contract gesloten of de prijs betaald is door hem of voor hem ».

Een lid stelt vast dat de nieuwe definitie van de reiziger vereenvoudigd werd ten opzichte van de definitie in het oorspronkelijk wetsvoorstel.

Het begrip reiziger werd ingevoerd, terwijl de richtlijn het begrip consument gebruikt. Het lid vraagt of de indiener ervan uitgaat dat het woord consument te vaag is.

De indiener van het wetsvoorstel en van de amendementen legt uit dat in het geheel van de reisindustrie, en in de bestaande wetgeving, het woord reiziger altijd gehanteerd wordt. Hij pleit voor de continuïteit met het bestaande taalgebruik.

Het verschil in taalgebruik tussen de Europese richtlijn en de nationale wetgeving kan tot geen enkele juridische betwisting leiden.

Een lid stelt voor de woorden « elke persoon » te vervangen door « iedere gebruiker »; op die manier wordt gebruiker aan reiziger verbonden.

De consument kan een natuurlijke persoon of een rechtspersoon zijn.

5. DISCUSSION DES ARTICLES

CHAPITRE PREMIER

Définitions et champ d'application

Article premier

L'auteur de la proposition de loi dépose deux amendements:

« A) Au 1^o, c), de cet article, insérer, entre les mots « ladite personne » et les mots « , pour autant », les mots « et/ou par un tiers. »

« B) Remplacer le 5^o de cet article par ce qui suit :

« 5^o Voyageur: toute personne qui bénéficie de l'engagement visé au 1^o ou au 2^o, que le contrat ait été conclu ou le prix payé par elle ou pour elle. »

Ces deux amendements visent à formuler plus clairement les choses. Le premier amendement a pour objet de faire en sorte que toutes les parties au contrat soient visées. En effet, en organisant un voyage, l'on fait souvent appel à un tiers. C'est une précision inscrite au premier amendement.

Le second amendement redéfinit la notion de « voyageur » d'une manière plus transparente et plus claire: « toute personne qui bénéficie de l'engagement visé au 1^o ou au 2^o, que le contrat ait été conclu ou le prix payé par elle ou pour elle ».

Un membre constate que la redéfinition du voyageur a été simplifiée, par rapport à la proposition de la loi initiale.

La notion de voyageur a été insérée alors que la directive utilise la notion de consommateur. Le membre demande si l'auteur considère que le mot consommateur est trop imprécis.

L'auteur de la proposition de loi et des amendements souligne que le mot « voyageur » est utilisé dans toute l'industrie des voyages et dans la législation actuelle et qu'il conviendrait, dès lors, que l'on s'en tienne à l'emploi linguistique.

Les écarts linguistiques entre la directive européenne et la législation nationale ne peuvent donner lieu à aucune contestation juridique.

Un commissaire propose de remplacer les mots « toute personne » par les mots « tout utilisateur », de manière à associer les notions « d'utilisateur » et de « voyageur ».

Le consommateur peut être une personne physique ou morale.

De rapporteur merkt op dat het verschil in terminologie tussen de Europese richtlijn en het wetsvoorstel zich niet alleen op het vlak van de reiziger-verbruiker situeert. Ook voor andere definities in het wetsvoorstel werden andere benamingen gebruikt.

In de definitie van punt 4, de reisbemiddelaar, wordt verwezen naar « elke persoon die de onder 2° bedoelde verbintenis nagaat ». Voor die definitie wordt nogal sterk afgeweken van de richtlijn, waarin sprake is van een « doorverkoper ». De doorverkoper wordt beschouwd als « de persoon die het door de organisator samengestelde pakket verkoopt of ten verkoop aanbiedt ».

Dit is niet onmiddellijk terug te vinden in de verwijzing naar punt 2°.

Betekent dit dat wanneer er in punt 2° uitdrukkelijk sprake is van « tegen betaling van een prijs », de akte van bemiddeling tot een meerprijs kan leiden?

De auteur van het wetsvoorstel en van de amendementen antwoordt op de laatste vraag in positieve bewoordingen. De akte van bemiddeling kan tot een meerprijs leiden. Het is aan de consument te oordelen of hij voor de akte van bemiddeling de meerprijs waard acht.

Wat de terminologie betreft, rijst een opportuniteits- en geen legistische vraag. Indien men het begrip « doorverkoper » zou aanwenden, zou men een totaal nieuwe terminologie invoeren waarmee de gebruiker niet vertrouwd is.

Bovendien mag de reiziger-verbruiker meer verwachten van een reisbemiddelaar dan alleen meer het « doorverkopen ». Hij wordt verondersteld dat hij met kennis van de markt en rekening houdend met de relaties die hij heeft met reisorganisatoren en dienstverleners in de toeristische sector, een reisprodukt aanbiedt dat het best beantwoordt aan de vragen van de gebruiker.

De indiener van het wetsvoorstel verklaart met het anders invullen van de definities geen bepaalde bedoeling te hebben.

Beide amendementen worden aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

Inpikkend op de bespreking in Commissie dient de auteur van het wetsvoorstel nieuwe amendementen in.

Zijn eerste amendement stelt voor in het 3° van artikel 1, na de woorden « elke persoon die » de woorden « als verkoper in de betekenis van artikel 1 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en bescherming van de consument » in te voegen.

Als gevolg van de discussie in Commissie over het al dan niet onder de toepassing vallen van het voorlig-

Le rapporteur fait observer que la différence de terminologie entre la directive européenne et la proposition de loi ne concerne pas uniquement les notions de « voyageur » et « d'utilisateur ». On a également utilisé d'autres termes dans la définition d'autres notions visées dans la proposition de loi.

Selon le point 4, l'intermédiaire de voyages est « toute personne qui prend l'engagement visé au 2° ». Cette définition s'écarte assez sensiblement de celle de la directive, qui parle d'un « détaillant ». Le détaillant est considéré comme « la personne qui vend ou offre à la vente le forfait établi par l'organisateur ».

On ne retrouve pas immédiatement cette nuance dans la référence au 2°.

La mention « moyennant le paiement d'un prix », inscrite au 2°, signifie-t-elle que l'intervention d'un intermédiaire peut entraîner une majoration du prix?

L'auteur de la proposition de loi et des amendements répond affirmativement à la dernière question. L'intervention d'un intermédiaire peut bel et bien entraîner une majoration de prix. Il appartient au consommateur d'apprécier si l'intervention justifie la majoration.

La question terminologique est une question d'opportunité et non pas une question de légistique. En utilisant la notion de « détaillant », on introduirait une toute nouvelle terminologie, avec laquelle l'utilisateur n'est pas familiarisé.

En outre, le voyageur-consommateur peut attendre davantage d'un intermédiaire de voyages que simplement la « vente au détail ». Celui-ci est censé offrir un produit touristique répondant le mieux à la demande du consommateur, en pleine connaissance du marché et compte tenu des relations qu'il a avec des organisateurs de voyages et des dispensateurs de services dans le secteur touristique.

L'auteur de la proposition de loi déclare ne pas poursuivre d'objectif déterminé en complétant différemment les définitions.

Les deux amendements sont adoptés à l'unanimité des 12 membres présents.

Dans le prolongement de la discussion en commission, l'auteur de la proposition de loi dépose de nouveaux amendements.

Son premier amendement propose d'insérer, au 3° de l'article 1^{er}, après les mots « toute personne qui », les mots « au titre de vendeur au sens de l'article 1^{er} de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur ».

A la suite de la discussion en commission sur la question de savoir si le curé, le professeur, etc., qui

gend wetsvoorstel van de pastoor, leraar, enz. die een eenmalige reis organiseert, is het aangewezen te verwijzen naar het begrip verkoper opgenomen in de wetgeving inzake de handelspraktijken. Op die manier wordt voor conformiteit tussen de twee wetgevingen gezorgd. Al diegenen die reizen organiseren onder het statuut van een V.Z.W. worden gevat. Diegene daarentegen die toevallig, incidenteel een reis organiseert, valt er buiten. Op die manier kan bijvoorbeeld de leraar het kleine vrijwilligerswerk blijven verrichten.

Ter verduidelijking, dient herinnerd te worden aan de definitie van verkoper zoals in artikel 1, punt 6, van de wet van 14 juli 1991 werd uitgewerkt:

«6. Verkoper:

a) elke handelaar of ambachtsman en elke natuurlijke persoon of rechtspersoon, die produkten of diensten te koop aanbieden of verkopen in het kader van een beroepsactiviteit of met het oog op de verwezenlijking van het statutair doel;

b) de overheidsinstellingen of de rechtspersonen waarin de overheid een overwegend aandeel heeft, die een commerciële, financiële of industriële activiteit aan de dag leggen en die produkten of diensten te koop aanbieden of verkopen;

c) de personen die, hetzij in eigen naam, hetzij in naam of voor rekening van een al dan niet met rechtspersoonlijkheid beklede derde, met of zonder winst-oogmerk, een commerciële, financiële of industriële activiteit uitoefenen en die produkten of diensten te koop aanbieden of verkopen.»

Bij het 4° van artikel 1 dient de auteur van het wetsvoorstel een gelijkaardig amendement in.

De vertegenwoordiger van de Vice-Eerste Minister en Minister van Justitie en Economische Zaken steunt de amendementen omdat die het bijvoorbeeld mogelijk maken dat de scouts niet beschouwd worden als reisorganisator of reisbemiddelaar, maar dat de V.Z.W.'S die geregeld reizen organiseren wel onder de toepassing van de nieuwe wet vallen.

De rapporteur beschouwt beide amendementen als een nuttige verduidelijking, maar wijst tevens op de reeds geopperde argumentatie van andere commissieleden naar aanleiding van een amendement ingediend bij een ander artikel, ertoe strekkende de link met de wet betreffende de handelspraktijken te leggen. Er werd toen gewezen op het gevaar van het meer ingewikkeld maken van de wet. Indien men de voorgestelde wijziging aanbrengt, zou dit een cascade van wetswijzigingen voor gevolg kunnen hebben.

Een lid stelt voor in beide amendementen op artikel 1 de referentie naar artikel 1 van de wet betreffende de handelspraktijken te schrappen. Een refe-

organisent un voyage unique relèvent ou non de l'application de la loi proposée, il convient de se référer à la notion de vendeur figurant dans la législation relative aux pratiques du commerce. On veille ainsi à la conformité entre les deux législations. Tous ceux qui organisent des voyages sous le statut d'une A.S.B.L. sont visés. Par contre, ceux qui organisent un voyage occasionnellement, incidemment, ne sont pas soumis à cette législation. Cela permet, par exemple, au professeur de poursuivre la pratique de quelques activités bénévoles.

Pour clarifier les choses, il convient de rappeler la définition de la notion de « vendeur » au sens de l'article 1^{er}, point 6, de la loi du 14 juillet 1991 :

«6. Vendeur :

a) tout commerçant ou artisan ainsi que toute personne physique ou morale qui offrent en vente ou vendent des produits ou des services, dans le cadre d'une activité professionnelle ou en vue de la réalisation de leur objet statutaire;

b) les organismes publics ou les personnes morales dans lesquelles les pouvoirs publics détiennent un intérêt prépondérant qui exercent une activité à caractère commercial, financier ou industriel et qui offrent en vente ou vendent des produits ou des services;

c) les personnes qui exercent avec ou sans but de lucre une activité à caractère commercial, financier ou industriel, soit en leur nom propre, soit au nom ou pour le compte d'un tiers doté ou non de la personnalité juridique et qui offrent en vente ou vendent des produits ou des services.»

L'auteur de la proposition de loi dépose, au 4° de l'article 1^{er}, un amendement similaire.

Le représentant du vice-Premier ministre et ministre de la Justice et des Affaires économiques appuie les amendements puisque cela permet, par exemple, que les scouts ne soient pas visés en tant qu'intermédiaire ou organisateur de voyages, mais que des A.S.B.L. qui organisent régulièrement des voyages tombent sous l'application de la nouvelle loi.

Le rapporteur considère que ces deux amendements apportent des précisions utiles, mais il renvoie aux arguments déjà invoqués par d'autres commissaires à l'occasion du dépôt d'un amendement à un autre article, qui vise à établir un lien avec la loi sur les pratiques du commerce. L'on avait alors souligné que l'on risquait de compliquer la loi. En apportant la modification proposée, l'on risquerait de devoir modifier toute une cascade de lois.

Un commissaire propose de supprimer, dans les deux amendements à l'article 1^{er}, la référence à l'article 1^{er} de la loi sur les pratiques du commerce. Les

rentie naar « als verkoper volgens de wet betreffende de handelspraktijken en bescherming van de consument » volstaat.

De indiener van de amendementen is het hiermee eens.

De twee gewijzigde amendementen worden aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

Het geamendeerde artikel 1 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

Artikel 2

Dit artikel geeft geen aanleiding tot bespreking.

Artikel 2 wordt eenparig aangenomen door de 12 aanwezige leden.

Artikel 3

De rapporteur stelt voor het artikel anders te formuleren en dient hierover een amendement in.

Dit artikel te vervangen als volgt :

« Onverminderd de bepalingen van artikel 19, is elk met deze wet of haar uitvoeringsbesluiten strijdig beding nietig, voor zover het ertoe strekt de rechten van de reiziger te beperken of zijn verplichtingen te verzwaren. »

Verantwoording

Deze formulering sluit beter aan bij de bedoeling van het artikel om de wet van dwingend recht te maken in het voordeel van de consument.

De verwijzing naar artikel 19 is noodzakelijk omdat daarin de aansprakelijkheid van de reisorganisator verder wordt behandeld.

De laatste zin van het huidige artikel is negatief geformuleerd ten overstaan van de reisorganisatie en de touroperators. Het is alleen de reiziger die die nietigheid kan inroepen. Dit heeft nogal wat vragen in de sector doen oproepen. Daarom pleit het lid voor een positieve benadering en formulering.

Een lid vraagt of de nieuwe formulering niet beperkender is wat de inhoud betreft, aangezien er alleen nietigheid is wanneer de rechten van de reizigers beperkt worden of zijn verplichtingen verzwared. Zijn er geen andere gevallen van nietigheid mogelijk?

De rapporteur antwoordt dat andere artikelen, onder meer artikel 19, de uitbreiding van die gevallen kunnen opvangen.

De inhoud van het amendement is niet verschillend van het huidige artikel 3, namelijk dat elke met deze

mots « au titre de vendeur au sens de la loi sur les pratiques du commerce et sur la protection du consommateur » constituent une référence suffisante.

L'auteur des amendements admet les modifications.

Les deux amendements modifiés sont adoptés à l'unanimité des 12 membres présents.

L'article 1^{er} amendé est adopté par un vote identique.

Article 2

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

L'article 2 est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

Article 3

Le rapporteur propose de formuler l'article différemment et il dépose un amendement dans ce sens.

« Remplacer cet article par ce qui suit :

« Sans préjudice des dispositions de l'article 9, toute clause contraire à la présente loi ou à ses arrêtés d'exécution est nulle, dans la mesure où elle vise à limiter les droits du voyageur ou à alourdir ses obligations. »

Justification

La formulation proposée répond mieux à l'objet de l'article, qui est de rendre la loi impérative au bénéfice du consommateur.

La référence à l'article 19 s'impose, parce qu'il traite plus en détail de la responsabilité de l'organisateur de voyages.

La dernière phrase de l'article actuel est formulée de manière restrictive pour ce qui est des organisateurs de voyages et des voyagistes. Seul le voyageur peut invoquer la nullité. Elle a soulevé bien des questions de la part du secteur. Aussi l'intervenant préconise-t-il une optique et une formulation positives.

Un membre se demande si la nouvelle formule n'est pas plus restrictive au niveau du contenu, puisqu'elle limite les cas de nullité au seul cas où les droits des voyageurs sont limités ou ses obligations alourdies. N'y a-t-il pas d'autres cas de nullité qui peuvent aussi intervenir?

Le rapporteur répond que d'autres articles, notamment l'article 19, peuvent couvrir l'extension de ces cas.

L'amendement ne dit rien d'autre que l'article 3 actuel, à savoir que toute disposition d'un contrat

wet of haar uitvoeringsbesluiten strijdige bepaling van een contract tot reisorganisatie of reisbemiddeling nietig is.

De auteur van het amendement herinnert eraan dat de V.V.R. van oordeel is dat de laatste zin van het wetsvoorstel tegenover de reisorganisator te negatief overkomt. Het komt over alsof dat alleen de reiziger hierop beroep kan doen.

Een lid spreekt zijn waardering uit over de wijziging die de rapporteur in de tekst heeft aangebracht, doch vreest dat de toegevoegde woorden « voor zover het ertoe strekt de rechten van de reiziger te beperken of zijn verplichtingen te verzwaren » nieuwe discussies zullen uitlokken. De volzin « Elke met deze wet of met haar uitvoeringsbesluiten strijdige bepaling is nietig » had ruimschoots kunnen volstaan. Daarover hoeft niet meer gediscussieerd te worden.

Volgens de Voorzitter is het laatste zinsdeel van het voorstel hier op zijn plaats, anders zou die nietigheidsvereiste zich tegen de reiziger kunnen keren, bij voorbeeld in geval de organisator zelf een met deze wet strijdig beding heeft doen opnemen en hij daarna de nietigheid van zijn aanbod aanvoert.

De vertegenwoordiger van de Vice-Eerste Minister en Minister van Justitie en van Economische Zaken, kan nochtans begrip opbrengen voor de vraag van de beroepssector die de wijziging van het oorspronkelijk voorstel heeft gesuggereerd, daar de reiziger ook verplichtingen heeft. Maar deze wetgeving beoogt hier wel vooral de bescherming van de gebruiker.

Volgens de beroepssector is alles wat als reiscontract beschouwd kan worden, aan zeer ingewikkelde regels onderworpen. Men poogt immers de reiziger zo goed mogelijk te beschermen. Ook de sector zou de nietigheid moeten kunnen aanvoeren wanneer blijkt dat de consument er bij toeval in geslaagd is een beding in het contract te doen opnemen.

Als voorbeeld haalt een lid een voorgedrukt contract aan, waaraan de reiziger met de hand een beding toevoegt dat hem eenzijdig bevoordeelt en te ver gaat. Indien de touroperator zijn handtekening reeds heeft geplaatst, zit hij met een kopie waarop men een beding heeft toegevoegd.

Hij wijst erop dat de reisorganisatoren een evenwichtiger verhouding tussen hun sector en de consumenten wensen tot stand te zien komen.

Hij kan hiervoor begrip opbrengen.

De auteur van het wetsvoorstel merkt op dat in de nieuwe tekst van de rapporteur ook naar andere artikelen, zou dienen verwezen te worden.

De Commissie is het hiermee eens.

Het aldus gewijzigde amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

d'organisation ou d'intermédiaire de voyages contraire à la présente loi ou à ces arrêtés d'exécution est nulle.

L'auteur de l'amendement rappelle que, selon la V.V.R., la dernière phrase de la proposition de loi est trop négative vis-à-vis des organisateurs de voyages. Elle donne à penser que seul le voyageur peut s'en prévaloir.

Un membre apprécie la modification apportée par le rapporteur au texte, mais il est d'avis que l'ajout « dans la mesure où elle vise à limiter les droits du voyageur ou à alourdir ses obligations » à l'article, va impliquer une discussion supplémentaire. La phrase « Toute clause contraire à la présente loi ou à ses arrêtés d'exécution est nulle » aurait été amplement suffisante. Cela n'implique pas de discussion complémentaire.

Le président est d'avis que la dernière phrase de la proposition de loi est nécessaire, sinon une forme de nullité peut se retourner contre le voyageur, si par exemple l'organisateur estime qu'ayant mis lui-même une clause dans le texte qui déroge à cette loi, il pourra invoquer la nullité de son offre.

Le représentant du Vice-Premier ministre et ministre de la Justice et des Affaires économiques dit, cependant, pouvoir comprendre la demande du secteur professionnel qui a suggéré de modifier la proposition initiale, dans la mesure où les voyageurs ont également des obligations. Toutefois, la législation en projet vise avant tout à protéger le consommateur.

Le secteur professionnel est d'avis que tout ce qui est contrat de voyage est soumis à une réglementation extrêmement élaborée. On y essaie de protéger de façon maximale le voyageur. Il faudrait que nous puissions également invoquer la nullité d'une clause que le consommateur aurait par hasard imposée dans un contrat.

Un membre donne l'exemple d'un contrat préimprimé auquel le voyageur ajoute une clause manuscrite qui est lésive et exorbitante. Si l'opérateur a déjà signé, il se trouve confronté à un double sur lequel on a rajouté une clause.

Il rappelle que les organisateurs souhaitent un meilleur équilibre entre eux-mêmes et les consommateurs.

Il peut comprendre cette demande.

L'auteur de la proposition estime que le nouveau texte du rapporteur devrait faire référence aussi à d'autres articles.

La commission partage son avis.

L'amendement modifié est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

Het aldus geamendeerde artikel 3 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

HOOFDSTUK II

Reispromotie

Artikel 4

De rapporteur dient het volgende amendement in.

« Dit artikel aan te vullen als volgt :

« ... conform de bepalingen van artikel 23 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken. »

Verantwoording

De wet op de handelspraktijken voorziet in artikel 23 een uitvoerige omschrijving van wat misleidende reclame kan zijn. Deze bepalingen zijn een aanvulling op de term « misleidende elementen » uit het voorliggend voorstel.

Een lid heeft logistieke bezwaren tegen de verwijzing in een wet naar een artikel van een andere wet. Beide wetten zijn autonoom. Bij wijziging van het artikel van de wet waarnaar verwezen wordt, ontstaat er immers een probleem.

De vertegenwoordiger van de Minister herinnert eraan dat de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, een horizontale wetgeving is die hoe dan ook toepassing vindt.

De artikelen van de wet van 14 juli 1991 zijn van toepassing op de contracten bedoeld in dit wetsvoorstel, zowel wat betreft de bedrieglijke reclame als wat betreft de prijsaandinging of de onrechtmatige bedingen.

Er is een andere reden waarom men beter geen referentie naar de wetgeving betreffende de handelspraktijken in het voorliggend wetsvoorstel opneemt: de wet van 14 juli 1991 is niet van toepassing op de professionele reizen.

De auteur van het wetsvoorstel stelt voor in artikel 4 geen expliciete verwijzing naar de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken op te nemen. Het is hoe dan ook evident dat de bepalingen van artikel 23 van de wet van 14 juli 1991 ook voor de reissector geldig zijn.

Het amendement wordt teruggenomen.

Het artikel 4 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

L'article 3 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

CHAPITRE II

De la promotion de voyages

Article 4

Le rapporteur dépose l'amendement suivant :

« Compléter le texte de cet article par ce qui suit :

« , conformément aux dispositions de l'article 23 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce. »

Justification

L'article 23 de la loi sur les pratiques du commerce définit d'une manière circonstanciée ce qu'est une publicité trompeuse. Ces dispositions constituent un complément à ce que la proposition à l'examen vise par « indications trompeuses ».

Un membre estime que faire référence dans une loi à un article d'une autre loi est critiquable du point de vue légistique. Les deux lois sont autonomes. Si l'article de la loi auquel l'on se réfère venait à être modifié, il y aurait un problème.

Le représentant du ministre rappelle que la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur est une législation horizontale qui s'applique de toute façon.

Ainsi les articles de la loi du 14 juillet 1991 s'appliquent aux contrats visés par la présente proposition de loi, aussi bien en ce qui concerne la publicité trompeuse qu'en ce qui concerne l'indication des prix ou, par exemple, les clauses abusives.

Il existe une autre raison pour laquelle il est préférable de ne pas insérer de référence à la législation relative aux pratiques du commerce dans la proposition de loi en discussion: la loi du 14 juillet 1991 n'est pas applicable aux voyages professionnels.

L'auteur de la proposition de loi propose de n'introduire à l'article 4 aucune référence explicite à la loi précitée. Il est en tout cas évident que les dispositions de l'article 23 de cette loi sont également applicables au secteur des voyages.

L'amendement est retiré par son auteur.

L'article 4 est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

Artikel 5

De indiener van het wetsvoorstel dient een amendement in dat ertoe strekt *in het punt 2º, laatste lijn, van het artikel 5, het woord «gebruikelijk» te vervangen door het woord «toepasselijk».*

Het gaat om een louter technisch amendement.

Het amendement wordt eenparig aangenomen door de 12 aanwezige leden.

De auteur van het wetsvoorstel dient een tweede amendement in dat ertoe strekt *in het 5º van dit artikel, vóór de woorden «algemene informatie» de woorden «in functie van de nationaliteit van de reiziger» in te voegen.*

Een amendement met een gelijkaardige inhoud wordt ook bij artikel 7, 1º, a) ingediend.

De auteur van beide amendementen verwijst naar de tussenkomst van de vertegenwoordigers van de F.I.T. gedurende de hoorzitting. Hun standpunt is dat reisbureaus niet bij machte zijn aan buitenlanders die weinig of geen kennis hebben van de nationale landstalen even uitvoerige algemene informatie te verstrekken als een diegenen die wel in nationale landstalen kunnen aangesproken worden. De informatieverstrekking dient gemoduleerd te gebeuren, in functie van de nationaliteit van de klant-reiziger.

Zo zal de informatie voor de Belg veel algemener zijn, terwijl voor een Portugees of Engelsman de reisorganisator of -bemiddelaar men meer verwijzend zal moeten te werk gaan.

Men kan dus ook verwijzen naar de plaats waar de betrokkene de nodige informatie kan vinden over visum, gezondheidsvoorschriften, enz. Op die manier komt men tegemoet aan de verzuchtingen van de sector.

De vertegenwoordiger van de minister van Economische Zaken wijst erop dat de verplichting om de reiziger in te lichten over de visa en de paspoorten vereist voor het land van de reisbestemming, binnen het kader van de algemene verplichting tot voorlichting van de consument valt zoals voorzien door artikel 30 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. Bovendien voorziet de richtlijn van 13 juni 1990 uitdrukkelijk deze informatieverplichting van algemene orde aangaande de voorwaarden betreffende de visa en paspoorten toepasselijk op de ingezetenen van de Staat of in de Lid-Staten.

Deze informatie van algemene orde, dient zo volledig mogelijk te zijn, tenminste voor de reizigers van Belgische nationaliteit. Voor de andere reizigers, en meer bepaald deze van andere lidstaten van de Euro-

Article 5

L'auteur de la proposition de loi dépose un amendement visant à *remplacer, dans le texte néerlandais du 2º de cet article, le terme «gebruikelijk» par le terme «toepasselijk».*

Cet amendement vise à apporter une correction purement technique.

L'amendement est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

L'auteur de la proposition de loi dépose un second amendement, tendant à *insérer au 5º de cet article, après les mots «aux informations d'ordre général», les mots «en fonction de la nationalité du voyageur».*

Un amendement ayant un contenu similaire est également déposé à l'article 7, 1º, a).

L'auteur des deux amendements renvoie à l'intervention des représentants de la F.I.T. au cours de l'audition. Leur point de vue est que les agences de voyages ne sont pas à même de fournir aux étrangers dont la connaissance des langues nationales est insuffisante ou nulle une information générale aussi détaillée qu'à ceux auxquels on peut s'adresser dans une des langues nationales. L'information doit être donnée de manière modulée, en fonction de la nationalité du client-voyageur.

C'est ainsi que pour le Belge, les informations seront beaucoup plus générales, alors que pour un Portugais ou un Anglais, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages devra procéder en recourant à beaucoup plus de références.

On peut également renvoyer à l'endroit où l'intéressé peut trouver les informations nécessaires relatives aux visas, aux prescriptions sanitaires, etc. On répond de la sorte aux aspirations du secteur.

Le représentant du ministre des Affaires économiques souligne que l'obligation d'informer le voyageur sur les visas et passeports requis par le pays de destination du voyage rentre dans le cadre de l'obligation générale d'information à l'égard du consommateur telle que prévue à l'article 30 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. En outre, la directive du 13 juin 1990 prévoit explicitement cette obligation d'information d'ordre général concernant les conditions relatives aux visas et passeports applicables aux ressortissants de l'Etat ou des Etats membres.

Cette information, d'ordre général, doit être la plus complète possible au moins à l'égard des voyageurs de nationalité belge. Pour les autres voyageurs, et notamment ceux des autres Etats membres de la Com-

pese Gemeenschap, stoot een dergelijke eis op onoverkomelijke praktische problemen. In dat geval zou de informatie zich kunnen beperken tot het verduidelijken waar dergelijke inlichtingen kunnen worden ingewonnen.

Het spreekt vanzelf dat de informatie verstrekt door de reisorganisator of de reisbemiddelaar betreffende de visa en paspoorten slechts de situatie kan weergeven gekend op de datum van publikatie van de brochure of van de verzending van schriftelijke informatie vóór het sluiten van het contract.

Deze verplichting onstaat de consument er dus niet van om zich te informeren en het geactualiseerd karakter van de informatie na te gaan.

Enkele leden zijn er niet van overtuigd dat de nieuwe tekst van artikel 5, 5°, zoals voorgesteld door de auteur van het wetsvoorstel, geen bijkomende verplichting aan de reisagentschappen oplegt, niettegenstaande de bedoeling van de indiener de lasten te verminderen.

De auteur van het amendement legt uit dat de F.I.T. oorspronkelijk de woorden « voor de Belgen » had voorgesteld. Deze terminologie kan echter niet gevolgd worden. Vermits het hier gaat om de toepassing van communautair recht, kan er geen onderscheid gemaakt worden tussen eigen onderdanen en de anderen. Daarom werd er gekozen voor de formulering « in functie van de nationaliteit ».

Ten gevolge van deze bespreking wordt het amendement teruggenomen.

Het geamendeerde artikel 5 wordt eenparig aangenomen door de 12 aanwezige leden.

Artikel 6

De heer Lenfant dient een amendement in dat ertoe strekt aan dit artikel een nieuw lid toe te voegen, luidende:

« Aan dit artikel een nieuw lid toe te voegen, luidende:

« Als gegevens die de reisorganisator of de reisbemiddelaar binden, wordt eveneens beschouwd elke directe of indirecte mededeling van een reisorganisator of reisbemiddelaar die in welke vorm ook beweringen, aanwijzingen of voorstellingen bevat die vals zijn of tot een verkeerde interpretatie aanleiding kunnen geven, wanneer deze met name verband houden met een of meer van de volgende gegevens: eigendommen, prijzen en verkoopsvoorwaarden van diensten die in de mededeling vermeld worden, voorwaarden voor hun gebruik, resultaten die van hun gebruik verwacht kunnen worden, verkoopargumenten of verkoopstechnieken of technieken van dienstverlening, draagwijdte van de verbintenissen van de adverteerder, identiteit, hoedanigheden of bekwaamheden

munauté européenne, une telle exigence se heurte à des problèmes pratiques insurmontables. Dans ces cas, l'information pourrait se limiter à préciser où de tels renseignements peuvent être obtenus.

Il est clair que l'information fournie par l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages en matière de visas et de passeports ne pourra refléter que la situation connue à la date de la publication de la brochure ou de l'envoi des informations écrites avant la conclusion du contrat.

Cette obligation ne dispense donc pas le consommateur de s'informer et de vérifier le caractère actualisé de l'information.

Plusieurs membres ne sont pas convaincus que le nouveau texte de l'article 5, 5°, proposé par l'auteur de la proposition de loi n'impose pas d'obligation supplémentaire aux agences de voyages, malgré l'intention de l'auteur de réduire les contraintes.

L'auteur de l'amendement explique qu'initialement, la F.I.T. avait proposé les mots « pour les Belges ». Cette terminologie ne peut toutefois pas être suivie. Etant donné qu'il s'agit ici de l'application du droit communautaire, nous ne pouvons pas faire de distinction entre nos propres ressortissants et les autres. C'est pourquoi la formule « en fonction de la nationalité » a été choisie.

A la suite de cette discussion, l'amendement est retiré par son auteur.

L'article 5 amendé est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

Article 6

M. Lenfant dépose un amendement visant à ajouter à cet article un alinéa nouveau, libellé comme suit:

« Ajouter à cet article un second alinéa libellé comme suit:

« Est également considérée comme information engageant l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages toute communication directe ou indirecte d'un organisateur ou intermédiaire de voyages comportant, sous quelque forme que ce soit, des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur, lorsque celles-ci portent notamment sur un ou plusieurs des éléments ci-après: propriétés, prix et conditions de vente de services qui font l'objet de la communication, conditions de leur utilisation, résultats qui peuvent être attendus de leur utilisation, motifs ou procédés de la vente ou de la prestation de services, portée des engagements pris par l'annonceur, identité, qualité ou aptitudes des revendeurs, des promoteurs ou des prestataires; cette énu-

van de verkopers, promotoren of dienstverleners; deze opsomming is niet limitatief en de overtreding staat vast zodra de mededeling in België verspreid of direct dan wel indirect ontvangen wordt.»

Verantwoording

Dit amendement is gerechtvaardigd gelet op de talrijke onvoorziene gebeurtenissen en tegenvallers waarover de klanten van de Belgische en buitenlandse reisbureaus jaarlijks hun klachten hebben. Het is raadzaam wantrouwig te zijn ten aanzien van de indirecte mededelingen van een reisorganisator of reisbemiddelaar.

Het artikel bepaalt dat de gegevens in de reisbrochure de reisorganisator en de reisbemiddelaar binden. Nu kan een brochure tegelijkertijd duidelijke en minder precieze informatie bevatten.

Het amendement wil dat de verschillende vormen van mededeling (ongeacht of die precies en direct zijn of niet) en de reclame beschouwd worden als een bindend aanbod vanwege de reisbemiddelaar of de reisorganisator.

Spreeker verwijst naar artikel 17, volgens hetwelk de reisorganisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig «de verwachtingen» die de reiziger redelijkerwijze mag hebben. Het voorstel wil eveneens normen doen vaststellen.

Wordt zijn amendement aangenomen, dan zal de reclame van de reisorganisatoren heel wat duidelijker en preciezer worden en ook minder bedrieglijk zijn.

Dat zal tot gevolg hebben dat problemen met de verwachtingen van de reiziger en met de normen niet meer aangevoerd kunnen worden omdat de reisbrochure precieze informatie bevat. Men zal de reiziger dus niet meer kunnen bedriegen.

Men moet hier in de eerste plaats blijk geven van objectiviteit. De moeilijkheden zijn in hoofdzaak te wijten aan het feit dat men de reiziger in de waan brengt dat hij meer waar krijgt voor minder geld.

Reizen hoort thuis in de droomwereld.

Een lid maakt voorbehoud over de tweede volzin van het amendement. Het begrip «ontvangen van mededelingen» is subjectief.

Dat veronderstelt een onbeperkte aansprakelijkheid. Degene die de informatie verstrekt, is niet steeds aansprakelijk voor het gebruik dat ervan wordt gemaakt en voor de wijze waarop de informatie wordt overgebracht.

mération n'est pas exhaustive et l'infraction est constituée dès lors que la communication est faite, reçue ou perçue en Belgique.»

Justification

Cet amendement se justifie vu la multiplicité des incidents et des déconvenues dont les clients des agences de voyages belges et étrangères ont chaque année à se plaindre. Il faut se méfier des communications indirectes d'un organisateur ou intermédiaire de voyages.

On parle de brochure de voyages qui engage l'organisateur et l'intermédiaire de voyages. Or, dans la brochure se trouvent à la fois des informations claires et précises et des informations plus vagues.

L'amendement a pour but de considérer les différentes formes d'information (qu'elles soient précises ou imprécises, directes ou indirectes), ainsi que la publicité comme un engagement de la part de l'intermédiaire de voyages ou de l'organisateur de voyages.

Il se réfère à l'article 17 qui stipule que l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément «aux attentes» que le voyageur peut raisonnablement avoir. La proposition de loi demande également d'établir des normes.

En acceptant son amendement, les publicités que feront les organisateurs de voyages seront beaucoup plus précises et claires et beaucoup moins fallacieuses.

Dès lors, les problèmes d'attentes et de normes ne pourront plus être invoqués parce que la brochure contient déjà tous les éléments précis. On ne pourra plus tromper le voyageur.

Il faut surtout être objectif. Le problème naît surtout du fait que l'on fait croire aux gens qu'ils en ont plus que pour leur argent.

Voyager fait partie du monde des rêves.

Un membre émet des réserves en ce qui concerne la deuxième phrase de l'amendement. L'élément de perception de la communication fait partie du domaine de la subjectivité.

Cela suppose une responsabilité illimitée. Celui qui émet une information n'est pas toujours responsable de l'usage qui en est fait et des modes de transmission de l'information.

De indiener van het amendement geeft toe dat «indirect ontvangen» te subjectief is en hij wil een subamendement indienen om die woorden te doen vervallen.

Hetzelfde lid meent ook dat niet meer moet worden vermeld dat de opsomming niet limitatief is aangezien ze reeds zeer lang is.

Een ander lid heeft vooral bezwaren tegen de formule «directe of indirecte mededeling», aangewend in het amendement van de heer Lenfant. Welk is de betekenis van het woord indirect?

Het woord «indirect» houdt een te grote aansprakelijkheid in voor de bemiddelaars.

Het lid stelt voor de woorden «dan wel indirect» te doen vervallen.

Op de vraag wat onder «indirect» verstaan moet worden, geeft de vertegenwoordiger van de Minister als voorbeeld de Marlboro-advertentie met alleen een cowboy op een paard, zonder merknaam.

De indiener van het amendement is het eens met het subamendement.

De vertegenwoordiger van de Vice-Eerste Minister en Minister van Justitie en Economische Zaken onderzoekt het verband tussen het amendement enerzijds en de artikelen 4 en 17 anderzijds.

Het amendement bevat twee elementen:

1. De verwachtingen van de consument.

Dat wordt geregeld door artikel 17, waar wordt gesproken van de verwachtingen van de consument.

2. Elementen die misleidend kunnen zijn.

Dat wordt geregeld door artikel 4, dat bepaalt dat de beschrijving van de diensten, de prijs en alle andere voorwaarden die op het contract van toepassing zijn geen misleidende elementen mogen bevatten.

Impliciet wordt verwezen naar de wet op de handelspraktijken, met name naar de artikelen 22 en 23, die de reclame definiëren als elke mededeling die rechtstreeks of onrechtstreeks ten doel heeft de verkoop te bevorderen. Artikel 23 van de wet van 14 juli 1991 geeft een zeer ruime definitie van alle verboden reclame.

Artikel 23 dekt het amendement van de heer Lenfant.

Er zou een onderscheid moeten worden gemaakt tussen enerzijds de misleidende elementen (art. 4) en anderzijds artikel 17 over de verwachtingen van de consument.

Een deel van het amendement zou beter bij artikel 4 ingediend worden.

De indiener van het amendement wijst erop dat zijn amendement volgt uit artikel 17, dat bepaalt dat de

L'auteur de l'amendement admet que le mot «perçue» est trop subjectif et il est prêt à sous-amender son amendement en supprimant ce mot.

Le même membre est également d'avis qu'il ne faut plus préciser que l'énumération n'est pas exhaustive, puisqu'elle est déjà très longue.

Un autre membre est très hostile à l'utilisation de la formule «communication directe ou indirecte» dans l'amendement en question. Quelle est la signification du mot «indirecte»?

Le mot «indirect» engage démesurément les intermédiaires.

Le membre propose de supprimer le mot «indirect».

A la question de savoir ce que couvre le mot «indirect», le représentant du ministre donne comme exemple une publicité Marlboro sans inscription, avec juste un cowboy sur un cheval.

L'auteur de l'amendement se déclare d'accord avec le sous-amendement.

Le représentant du Vice-Premier ministre et ministre de la Justice et des Affaires économiques examine la relation entre l'amendement, d'une part, et les articles 4 et 17, d'autre part.

L'amendement comprend deux éléments:

1. L'attente du consommateur.

Cet élément est réglé à l'article 17 où on parle de l'attente du consommateur.

2. Toute indication qui pourrait être trompeuse.

Cet élément est réglé à l'article 4 qui stipule que la description des services, leur prix et toutes les autres conditions applicables au contrat ne peuvent contenir aucune indication trompeuse.

Implicitement, on fait référence à la loi sur les pratiques du commerce, notamment aux articles 22 et 23, qui définissent la publicité comme toute communication ayant comme but direct ou indirect de promouvoir la vente. L'article 23 de la loi du 14 juillet 1991 donne une définition très large à toute publicité qui est interdite.

L'article 23 couvre l'amendement de M. Lenfant.

Il faudrait faire la distinction entre, d'une part, les indications trompeuses (art. 4) et, d'autre part, l'article 17 sur les attentes du consommateur.

Une partie de l'amendement serait plus à sa place à l'article 4.

L'auteur de l'amendement explique que son amendement trouve son origine dans l'article 17 où l'orga-

reisorganisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen van de reiziger. Die verwachtingen zullen echter nauw samenhangen met de voorstelling van de brochure. De reiziger kent zijn bestemming niet en krijgt er een geflatteerde voorstelling van. Men stelt hem een zeer interessante prijs voor iets wat hij als uitzonderlijk beschouwt.

De voorstelling van de aangeboden diensten in de brochure kan problemen scheppen. De brochure schept soms valse verwachtingen bij de consument die niet aan de werkelijkheid beantwoorden. De reiziger daarentegen heeft hoge verwachtingen, droomt en gelooft wat hem (met woord en beeld) voorgeschoteld wordt.

De auteur van het amendement wenst vooral een accumulatie van problemen te vermijden die kunnen voortvloeien uit het feit dat de subjectieve ingesteldheid van de consument niet opgevangen wordt door de brochure die niet voldoende objectief opgesteld wordt.

Een lid vestigt er de aandacht op dat artikel 6 doelt op een document, namelijk de brochure.

De indiener van het amendement stelt daarentegen voor het begrip «gegevens die de verkoper van het produkt binden» te verruimen tot iedere vorm van mededeling (beweringen, aanwijzingen of voorstellingen). Het wordt uiterst moeilijk te omschrijven op welke gronden men eventueel een proces zal kunnen instellen.

Verskillende leden betreuren dat het amendement werd ingediend bij artikel 6 dat zeer precies over de reisbrochure handelt.

De auteur van het wetsvoorstel en de vertegenwoordiger van de Minister van Economische Zaken delen de zorg van de indiener van het amendement. Indien men het amendement wenst aan te houden, zou het beter bij artikel 4 ingediend worden, mits het aanbrengen van de reeds gesuggereerde correcties.

De auteur van het wetsvoorstel en de vertegenwoordiger van de Minister van Economische Zaken zijn echter eerder geneigd de inhoud van het amendement van de heer Lenfant als een soort commentaar en duiding bij artikel 4 te beschouwen. Zij herinneren eraan dat het zich ook situeert in het kader van artikel 23 van de wet van 14 juli 1991, waarin een ruime interpretatie gegeven wordt.

Inpikkend op de discussie van het amendement ingediend bij artikel 6 wenst de vertegenwoordiger van de Minister erop te wijzen dat uit de werkzaamheden van de Geschillencommissie Reizen blijkt dat de consument zich niet altijd in een zwakke positie bevindt. Dit is trouwens versterkt door het feit dat de Geschillencommissie Reizen paritair samengesteld is. Men moet er trouwens op letten de verbruiker er niet toe aan te zetten elke opportuniteit te nemen om,

nisateur de voyages est responsable de la bonne exécution conformément aux attentes du voyageur. Or, les attentes du voyageur dépendront de la présentation dans la brochure. Il ne connaît pas l'endroit de sa destination, il en voit une bonne représentation. On lui propose un prix très intéressant pour quelque chose qu'il croit être extraordinaire.

La présentation des services offerts dans la brochure peut poser des problèmes. La brochure éveille parfois chez le consommateur des attentes auxquelles il n'est pas satisfait dans la réalité. Le voyageur attend beaucoup, il rêve et croit les promesses qui lui sont faites (verbalement et à l'aide d'images).

L'auteur de l'amendement tient surtout à prévenir une accumulation de problèmes qui pourraient résulter du fait que, par manque d'objectivité, la brochure ne répond pas suffisamment aux aspirations, subjectives, du consommateur.

Un membre attire l'attention sur le fait que l'article 6 vise un document qui est la brochure.

Par contre, l'auteur de l'amendement propose l'élargissement de la notion d'information engageant l'agent qui vend le produit à toute autre forme de communication (allégations, indications, présentations). L'élément sur la base duquel on pourrait éventuellement poursuivre, devient un ensemble d'éléments extrêmement difficile à circonscrire.

Plusieurs commissaires déplorent que l'amendement ait été déposé à l'article 6, qui traite très précisément de la brochure de voyage.

L'auteur de la proposition de loi et le représentant du ministre des Affaires économiques partagent le souci de l'auteur de l'amendement. Si l'on veut maintenir l'amendement, mieux vaudrait le déposer à l'article 4, après y avoir apporté les corrections suggérées.

Toutefois, l'auteur de la proposition et le représentant du ministre des Affaires économiques sont plutôt enclins à considérer le contenu de l'amendement déposé par le membre comme une sorte de commentaire et d'explication de l'article 4, et ils rappellent que cet amendement s'inscrit aussi dans la ligne de l'article 23 de la loi du 14 juillet 1991, qui donne une large interprétation.

Dans le prolongement de la discussion de l'amendement déposé à l'article 6, le représentant du ministre tient à signaler qu'il ressort des travaux de la Commission de litiges voyages que le consommateur ne se trouve pas toujours dans une position de faiblesse. C'est d'autant moins le cas que la composition de la Commission de litiges voyages est paritaire. Il faut, d'ailleurs, veiller à ne pas inciter le consommateur à saisir chaque possibilité de demander un rembourse-

zelfs na de reis, een terugbetaling of vergoeding te vragen. Daarom is de voorgestelde tekst van het wetsvoorstel een juist evenwicht tussen de wederzijdse rechten.

De Geschillencommissie Reizen is de jongste tijd zeer streng wat de objectiviteit van de voorstelling in de brochure betreft.

De indiener van het amendement vreest dat de invoering op verschillende plaatsen in het wetsvoorstel van subjectieve gegevens, zoals de verwachtingen van de reiziger, aanleiding zal geven tot geschillen. Door een aantal gegevens in zijn amendement op te sommen wil hij de reisorganisaties duidelijk maken dat vaagheid zal leiden tot problemen en geschillen.

De vertegenwoordiger van de Minister verklaart uitdrukkelijk dat artikel 23 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken van toepassing is en dat de inhoud van het amendement door artikel 6 gedekt wordt.

Het amendement wordt teruggenomen.

Artikel 6 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

HOOFDSTUK III

Informatie

Artikel 7

De indiener van het wetsvoorstel dient een amendement in dat ertoe strekt *het punt 3° van dit artikel te doen vervallen*.

Hij verwijst hierbij naar de algemene bespreking van het wetsvoorstel. In de sector leeft er een zeer grote weerstand tegen het hanteren van een klachtenformulier. Na overleg werd geoordeeld dat er naar een andere oplossing diende gezocht: men moet ter plaatse een klacht indienen; daarvoor moet men eventueel een geëigend formulier vragen. Daarom wordt voorgesteld het punt 3° te doen vervallen als tegemoetkoming aan de sector. De sector is immers van oordeel dat indien men van bij de aanvang een klachtenformulier meegeeft, het gevaar bestaat dat men klachten zal oproepen en uitlokken.

De indiener van het wetsvoorstel had bij het voorstel in verband met het meegeven van het klachtenformulier, het wegverkeer als voorbeeld voor ogen waarbij men beroep kan doen op een formulier voor de aangifte van ongevallen.

Hijzelf voelt dus veel voor een klachtenformulier waarmee veel onduidelijkheden uit de weg zouden worden geruimd; de weerstanden in de sector zijn echter ter zake zeer groot. Er werd een gematigde vorm overgehouden.

ment ou une indemnisation, même après le voyage. C'est pourquoi le texte de la proposition de loi établit un juste équilibre entre les droits des uns et les droits des autres.

Actuellement, la Commission de litiges voyages est très sévère en ce qui concerne l'objectivité dans la présentation de la brochure.

L'auteur de l'amendement exprime la crainte qu'en introduisant à différents endroits de la proposition de loi des éléments subjectifs comme l'attente, on provoque des litiges. En énumérant une série d'éléments dans son amendement, le but est que les organisations de voyages sachent que si elles restent trop vagues, des problèmes et des litiges surgiront.

Le représentant du ministre déclare expressément que l'article 23 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce est applicable et que l'article 6 couvre le contenu de l'amendement.

L'amendement est retiré.

L'article 6 est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

CHAPITRE III

De l'information

Article 7

L'auteur de la proposition de loi dépose un amendement visant à supprimer le 3° de cet article.

Il renvoie en la matière à la discussion générale de la proposition de loi. Le secteur est très réticent à l'instauration d'un formulaire de réclamation. Après concertation, l'on a estimé qu'il fallait chercher une autre solution: il faut déposer plainte sur place; à cet effet, il faut éventuellement demander un formulaire approprié. C'est pourquoi il est proposé, en guise de concession au secteur, de supprimer le 3°. Le secteur estime, en effet, qu'en fournissant d'emblée un formulaire de réclamation, l'on risque d'inciter les gens à en faire dûment usage.

En ce qui concerne la proposition de fournir au client un formulaire de réclamation, l'auteur de la proposition cite l'exemple de la circulation routière dans le cadre de laquelle l'on a créé un formulaire utilisable pour déclarer des accidents.

Il est donc partisan d'un formulaire de réclamation qui permettrait de supprimer pas mal d'imprécisions; le secteur est cependant très réticent sur ce point. L'on s'est contenté d'une forme modérée.

De indiener van het amendement verwijst ook naar zijn amendement bij artikel 20, waarbij twee mogelijkheden worden open gelaten. Men kan nog altijd een klachtenformulier met de reisdocumenten meegeven. Er zijn immers reisorganisaties die geen contactpersonen ter plaatse hebben. In dat laatste geval moet men het document meegeven. Het is het resultaat van een compromis met de sector.

De rapporteur betreurt dit amendement. Voor vele verbruikers is het een oplossing, onmiddellijk over een type-formulier te beschikken om een klacht in te dienen, wanneer ze zich in moeilijkheden bevinden.

De rapporteur twijfelt er sterk aan dat het onmiddellijk ter beschikking stellen van een klachtenformulier het indienen van een klacht zou stimuleren.

Indien men geen verplichting oplegt inzake het klachtenformulier, zal de reisorganisator het wellicht vaak vergeten meegeven wanneer deze over geen lokale vertegenwoordiger beschikt.

De rapporteur pleit voor het van bij de aanvang verplichtend meegeven van het klachtenformulier.

Het lid vraagt wat de auteur van het wetsvoorstel bedoelt in het laatste lid van artikel 7 met « in geval van laattijdig gesloten overeenkomst ».

De auteur van het wetsvoorstel heeft het voorbeeld van een verbruiker die twee dagen vóór het vertrek boekt. In die omstandigheden kunnen de termijnen en zelfs een aantal formaliteiten niet meer gerespecteerd worden.

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

De rapporteur vraagt of men het woord « laattijdig » dient te interpreteren als minder dan 7 dagen.

De auteur van het wetsvoorstel antwoordt hierop positief.

De indiener van het wetsvoorstel dient bij artikel 7 een nieuw amendement in, dat ertoe strekt:

« In het 1º, a), van dit artikel, voor de woorden « algemene informatie » de woorden « in functie van de nationaliteit van de reiziger » in te voegen. »

Vermits hij zijn amendement bij artikel 5 dat analoog is aan dat bij artikel 7, heeft teruggenomen, neemt hij eveneens het amendement bij dit artikel terug.

De auteur van het wetsvoorstel neemt eveneens zijn eerste amendement terug.

Het artikel 7 wordt eenparig aangenomen door de 12 aanwezige leden.

L'auteur de l'amendement renvoie également à l'amendement qu'il a déposé à l'article 20, et qui ouvre deux possibilités. L'on peut toujours remettre un formulaire de réclamation avec les documents de voyage. Il existe en effet des organisations de voyage qui n'ont pas de personnes de contact sur place et, dans ce cas, la remise d'un formulaire de réclamation s'impose. Tel est le résultat d'un compromis avec le secteur.

Le rapporteur désapprouve cet amendement. Le fait de disposer immédiatement d'un formulaire type pour pouvoir déposer plainte peut résoudre les problèmes de bien des consommateurs en difficulté.

Le rapporteur doute fort qu'en mettant d'emblée un formulaire de réclamation à la disposition des clients, l'on incite ceux-ci à les utiliser effectivement.

Si l'on n'impose pas la remise d'un formulaire de réclamation aux clients, l'organisateur de voyages « oubliera » probablement souvent la chose, s'il n'a pas de représentants locaux.

Le rapporteur plaide pour que l'on impose la remise d'un formulaire de réclamation dès le début.

L'intervenant demande ce qu'entend l'auteur de la proposition de loi par les termes « en cas de contrat conclu tardivement » qui figurent au dernier alinéa de l'article 7.

L'auteur de la proposition de loi cite l'exemple d'un consommateur qui réserve un voyage deux jours avant le départ. Dans un tel cas, il est impossible de respecter des délais ni même certaines formalités.

L'amendement est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

Le rapporteur demande s'il faut interpréter le terme « tardivement » dans le sens de moins de 7 jours.

L'auteur de la proposition de loi répond affirmativement.

Il dépose un nouvel amendement à l'article 7, visant à:

« Ajouter, in fine du 1º, a), de cet article, les mots « en fonction de la nationalité du voyageur. »

Comme il a retiré son amendement à l'article 5, auquel celui qu'il a déposé à l'article 7 est similaire, il retire également ce dernier.

L'auteur de la proposition de loi retire également son premier amendement.

L'article 7 est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

Artikel 8

Het artikel geeft geen aanleiding tot opmerking.

Artikel 8 wordt eenparig aangenomen door de 12 aanwezige leden.

HOOFDSTUK IV

Het contract van de reorganisatie

AFDELING 1

Totstandkomen van het contract

ONDERAFDELING 1

Vorm en inhoud van het contract

Artikel 9

De indiener van het voorstel beklemtoont de moeilijkheidsgraad van dit artikel. Uiteindelijk is men na lange gesprekken met de sector tot een consensus gekomen die als volgt luidt:

1° Reisbemiddelaar of reisorganisator (dit bleek niet functioneel te zijn).

2° Contract.

Het contract komt in fasen tot stand. In een eerste fase wordt er een bestelbon opgesteld. De bestelbon wordt pas contract op het ogenblik dat er een bevestiging is dat deze reis kan uitgevoerd worden, dermate dat de term «definitief» niet meer relevant is.

3° Men kan een reis bestellen die via de reisbemiddelaar bij de reisorganisator terecht komt. Er kan dus een verschil in de bevestiging zijn. De voorgestelde aanvulling bij § 2 probeert hierop het antwoord te geven.

Zijn amendementen luiden als volgt:

« A. In § 1 van dit artikel, het woord «en» te doen vervallen. »

« B. In § 2 van dit artikel, het woord «definitieve» te doen vervallen. »

« C. Dezelfde § 2 van dit artikel aan te vullen als volgt:

« Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 30 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen. »

Article 8

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

L'article 8 est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

CHAPITRE IV

Du contrat d'organisation de voyages

SECTION 1^{re}

Formation du contrat

SOUS-SECTION 1^{re}

Forme et contenu du contrat

Article 9

L'auteur de la proposition souligne le degré de difficulté de cet article. A l'issue de longs entretiens avec le secteur, l'on est arrivé au consensus suivant:

1° L'intermédiaire ou l'organisateur de voyages (cela s'est avéré non fonctionnel).

2° Le contrat.

Le contrat est réalisé par étapes. Dans une première étape, un bon de commande est établi. Ce bon de commande ne devient contrat qu'au moment de la confirmation que le voyage pourra avoir lieu, de sorte que le terme «définitif» ne se justifie plus.

3° L'on peut faire une réservation qui, en passant par l'intermédiaire de voyages, aboutit chez l'organisateur de voyages. Il peut donc y avoir une différence dans la confirmation. L'ajout proposé au § 2 tente d'y remédier.

Les amendements de l'auteur sont rédigés comme suit:

« A. Au premier alinéa de cet article, supprimer le mot «et.» »

« B. Au deuxième alinéa de cet article, supprimer l'adjectif «définitif.» »

« C. Compléter le deuxième alinéa de cet article par ce qui suit:

« Si le contenu du bon de commande s'écarte de celui de la confirmation de voyage ou si la confirmation ne se fait pas dans les trente jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut considérer le voyage comme n'ayant pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de toutes sommes déjà payées. »

Volgens een lid zou het logischer zijn de woorden «Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging» te vervangen door de woorden «Wijkt de reisbevestiging af van de inhoud van de bestelbon», aangezien de bestelbon het eerste stuk is.

De vertegenwoordiger van de Minister is het eens met de logica die schuilt achter de tekst die door het lid wordt ingevoegd. De periode van 30 dagen lijkt evenwel zeer lang in een sector waar men met uiterst snelle middelen werkt. Bovendien voorziet het modelcontract in een termijn van 21 dagen.

De Minister is veeleer voorstander van een termijn van 15 werkdagen. Het gaat om een mogelijkheid voor de consument om het contract op te zeggen indien de reis niet wordt bevestigd binnen de gestelde termijn of indien de bevestigde reis afwijkt van de bestelbon.

De formule van 21 kalenderdagen is volgens het lid eveneens aanvaardbaar.

De auteur van het voorstel en van de amendementen pleit voor 21 dagen, zijnde kalenderdagen. In het modelcontract gebruikt men immers kalenderdagen.

Een lid verwijst naar amendement C. De datum van ondertekening van de bestelbon levert geen vaste datering op. Het woord «ondertekening» heeft slechts een precieze betekenis wanneer beide partijen aanwezig zijn op het ogenblik van de ondertekening. Als het echter gaat om een schriftelijke offerte en de begunstigde (reiziger-consument) die offerte thuis ondertekent en ze pas acht dagen later terugstuurt, wat is dan de datum van ondertekening?

De rapporteur vraagt welke de positie is van de schoolreizen of van de socio-culturele groepsreizen, wat de opvolging van de bestelbon en het definitieve contract of het contract als dusdanig betreft.

Wie maakt hier de bestelbon? Is het de individuele leerling ten opzichte van de school die als bemiddelaar optreedt en het contract opmaakt, of is het de school die de klant is en beroep doet op de bemiddelaar?

De indiener van het voorstel antwoordt dat de organisator van de groepsreis, zijnde de leraar, pastoor, enz. optreedt als bemiddelaar. Men moet diegene die de facto als bemiddelaar optreedt responsabiliseren.

Een ander lid verbaast er zich over dat een school, die één reis per jaar organiseert, onder de toepassing van het wetsvoorstel valt.

Het lid besluit daaruit dat het voorstel strenger is dan de Europese richtlijn.

Volgens de richtlijn is de organisator de persoon die niet incidenteel pakketten samenstelt en deze rechtstreeks of via een doorverkoper verkoopt of ten verkoop aanbiedt.

Selon un membre, il serait plus logique de stipuler «si la confirmation du voyage s'écarte du contenu du bon de commande», plutôt que «si le contenu du bon de commande s'écarte de celui de la confirmation» puisque le premier acte est le bon de commande.

Le représentant du ministre est d'accord sur la logique de l'insertion proposée par le membre. Cependant, la période de 30 jours paraît très longue dans un domaine où l'on travaille avec des moyens extrêmement rapides. En outre, le contrat type prévoit un délai de 21 jours.

Le ministre serait plutôt partisan d'un délai de 15 jours ouvrables. Il s'agit d'une faculté accordée au consommateur de résilier le contrat si la confirmation n'a pas lieu dans ce délai ou si elle diffère du bon de commande.

Selon l'intervenant, la formule de 21 jours civils est également acceptable.

L'auteur de la proposition et des amendements plaide en faveur de 21 jours civils. En effet, dans le contrat type, il est question de jours civils.

Un membre se réfère à l'amendement C. La date de la signature du bon de commande n'est pas une date certaine. Le mot «signature» n'a un sens précis que lorsque les deux parties se trouvent réunies au moment de la signature. Mais s'il s'agit d'une offre écrite que le bénéficiaire (voyageur-consommateur) de l'offre signe chez lui et envoie seulement huit jours plus tard, quelle sera la date de la signature?

Le rapporteur demande ce qu'il en est des voyages scolaires ou des voyages de groupe socio-culturels, en ce qui concerne le suivi du bon de commande et le contrat définitif ou le contrat en tant que tel.

Qui établit le bon de commande? Est-ce l'élève individuel à l'égard de l'école qui intervient en tant qu'intermédiaire et établit le contrat, ou est-ce l'école qui est client et fait appel à un intermédiaire?

L'auteur de la proposition répond que c'est l'organisateur du voyage de groupe, à savoir l'enseignant, le curé, etc., qui intervient en tant qu'intermédiaire. Il faut responsabiliser la personne qui agit comme intermédiaire dans les faits.

Un autre membre s'étonne qu'une école, organisateur d'un voyage par an, tombe sous l'application de la proposition de loi.

Le membre conclut que la proposition de loi est plus sévère que la directive européenne.

Selon la directive, l'organisateur est la personne qui, de façon non occasionnelle, organise des forfaits et les vend ou les offre à la vente directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant.

De tekst van het voorstel van wet is dus stringenter dan de richtlijn.

Het gaat wel erg ver om de leraar biologie die het Instituut voor Natuurwetenschappen gaat bezoeken, als een reisorganisator te beschouwen.

De auteur van het wetsvoorstel repliceert dat het gaat om een reis die meer dan 24 uur duurt en die meerdere diensten omvat. De daguitstap van de leraar valt niet onder de toepassing van het wetsvoorstel.

Er dient trouwens op gewezen dat in artikel 1 de verwijzing naar het begrip verkoper uit de termen van de wet betreffende de handelspraktijken werd opgenomen.

De amendementen worden teruggenomen.

Een lid stelt voor aan het tweede lid van artikel 9 de volgende volzin toe te voegen:

« Aan de reiziger wordt zo spoedig mogelijk een schriftelijke bevestiging afgegeven. ».

De indiener van het amendement is immers van oordeel dat artikel 9 dat enkel bepaalt dat de reiziger een bevestiging moet ontvangen, niet voldoende is. Om geschillen te voorkomen, zou hem een schriftelijke bevestiging moeten afgegeven worden.

De auteur van het wetsvoorstel dient een nieuw amendement in dat ertoe strekt het artikel te vervangen als volgt:

« Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of de reisorganisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de bepalingen van artikel 39 van de wet van 14 juni 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger al dan niet via de namens deze optredende reisbemiddelaar vanwege de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt. »

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

Zijn amendement houdt rekening met de twee elementen in het vorig amendement: de schriftelijke bevestiging en zo spoedig mogelijk.

Hij subamendeert zijn amendement. Hij stelt voor na de woorden « te overhandigen conform » de woorden « de bepalingen van artikel 39 van » te schrappen.

Le texte de la proposition de loi est plus restrictif que la directive.

Considérer le professeur de biologie qui va visiter l'Institut des Sciences naturelles comme un organisateur de voyages est trop restrictif.

L'auteur de la proposition de loi réplique qu'il doit s'agir d'un voyage de plus de 24 heures et comprenant plusieurs prestations. L'excursion d'un jour, organisée par l'enseignant, ne tombe pas sous l'application de la loi proposée.

Il convient d'ailleurs de souligner que l'article 1^{er} comprend une référence à la notion de vendeur au sens de la loi relative aux pratiques du commerce.

Les amendements sont retirés.

Un membre propose de compléter le deuxième alinéa de l'article 9 par la phrase suivante:

« Une confirmation écrite sera fournie aux voyageurs dans les plus brefs délais. ».

En effet, l'auteur de l'amendement estime que la seule précision, à l'article 9, qu'une confirmation doit être délivrée au voyageur, ne suffit pas. Afin de prévenir toute contestation, une confirmation écrite devrait lui être délivrée.

L'auteur de la proposition de loi dépose un nouvel amendement, visant à remplacer cet article par ce qui suit:

« Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément aux dispositions de l'article 39 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom de ce dernier. »

Si les énonciations du bon de commande diffèrent de celles de la confirmation du voyage ou que la confirmation n'ait pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et il a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés. »

Son amendement tient compte de deux éléments de l'amendement précédent: la confirmation écrite et la rapidité.

Il dépose ensuite un sous-amendement à son amendement, dans lequel il propose de remplacer les mots « conformément aux dispositions de l'article 39 de la loi du 14 juillet 1991 » par les mots « conformément à la loi du 14 juillet 1991 ».

In de plaats van « zo spoedig mogelijk » zoals geformuleerd in het vorig amendement, formuleert de auteur van het nieuwe amendement het als volgt: « binnen uiterlijk 21 dagen ».

Nu reeds is in de gedragscode van de sector van reisbemiddelaars en reisorganisators sprake van 21 dagen. Het oorspronkelijk voorstel van wet spreekt van 31 dagen.

Een lid zegt dat de schriftelijke bevestiging eventueel alleen het vliegtuigticket kan zijn.

De Commissie is het eens met het nieuwe gesubmendeerde amendement.

Bijgevolg wordt het vorig amendement teruggedonnen.

Het aldus geamendeerde artikel 9 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

Artikel 10

§ 1

Bij § 1, dient de auteur van het wetsvoorstel vier amendementen in, luidende:

« A. In het 4^o van § 1 van dit artikel het woord « hoofdcontractant » te vervangen door het woord « reiziger. »

« B. In het 10^o van dezelfde § 1 van dit artikel, het woord « beiden » te vervangen door het woord « de reisorganisator. »

« C. In het 12^o van dezelfde § 1 van dit artikel, het woord « ontbinden » te vervangen door het woord « verbreken. »

« D. Het 14^o van dezelfde § 1 van dit artikel te vervangen als volgt:

« De voorwaarden van een annulatie-, bijstands- en/of andere verzekering en naam en adres van de verzekeraar of een uitdrukkelijke verwijzing in dit verband naar de brochure met aanduiding van de bladzijde waarop deze informatie vermeld is. »

Amendement A houdt enkel een verduidelijking in.

Amendement B is het gevolg van het feit dat de reisbemiddelaar en de reisorganisatie niet meer in één enkel luik behandeld worden. In het door hem geamendeerde voorstel worden er afzonderlijke beschouwingen aan de reisbemiddelaar gewijd.

Amendement C houdt een taalkundige verbetering in.

Amendement D brengt een explicitering met betrekking tot de annulatie- en bijstandsverzekering en gaat in op een vraag van de reissector.

Au lieu d'utiliser l'expression « dans les plus brefs délais », comme dans l'amendement précédent, l'auteur du nouvel amendement utilise les mots « au plus tard dans les 21 jours ».

Le code de conduite du secteur des intermédiaires et des organisateurs de voyages parle déjà de 21 jours. La proposition de loi initiale parlait de 31 jours.

Un membre précise que la confirmation écrite peut éventuellement aussi se limiter à un billet d'avion.

La commission se déclare d'accord sur le nouvel amendement sous-amendé.

En conséquence, l'amendement précédent est retiré.

L'article 9, ainsi amendé, est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

Article 10

§ 1^{er}

A ce § 1^{er}, l'auteur de la proposition présente les quatre amendements suivants:

« A. Au 4^o du § 1^{er} de cet article, remplacer les mots « contractant principal » par le mot « voyageur. »

« B. Au 10^o du même § 1^{er}, remplacer les mots « l'un et l'autre ont » par les mots « l'organisateur de voyages a. »

« C. Au 12^o du même § 1^{er}, remplacer les mots « d'annulation » par les mots « de résiliation. »

« D. Remplacer le texte du 14^o du même § 1^{er} par ce qui suit:

« Les conditions d'une assurance-annulation, d'une assurance-assistance et/ou de toute autre assurance, ainsi que le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance ou l'indication précise de la page de la brochure où figurent ces informations. »

L'amendement A ne comporte qu'une précision.

L'amendement B résulte du fait que l'intermédiaire et l'organisateur de voyages ne sont plus traités en un seul volet. La proposition amendée par lui consacre des considérations distinctes à l'intermédiaire de voyages.

L'amendement C apporte une correction terminologique.

L'amendement D explicite l'assurance-annulation et assistance et répond à une demande du secteur concerné.

De Regering dient een amendement in dat ertoe strekt:

« A. In de eerste regel van artikel 10, § 1, de termen « De bestelbon » te schrappen. »

« B. Op het einde van artikel 10, § 1, 3^o, de termen « en/of van de reisbemiddelaar » in te voegen. »

Verantwoording

1. Voor de eenvoud en de rechtszekerheid is het beter om hier de term « bestelbon » niet te gebruiken en slechts de term « contract » te behouden.

2. De reisbemiddelaar moet eveneens financiële waarborgen bewijzen overeenstemmend met artikel 26 van het voorstel, de reiziger moet er eveneens over worden geïnformeerd.

De vertegenwoordiger van de Minister legt uit het 10^o van artikel 10 betrekking heeft op de bijzondere wensen van de reiziger die door de organisator zijn aanvaard. Deze wensen kunnen niet, bij opstellen van de bestelbon, door de reisorganisator aanvaard zijn omdat de consument zijn wensen op de bestelbon eenzijdig heeft aangebracht. De bijzondere wensen van de consument staan echter wel in het reiscontract. Dat is de reden waarom de Regering had voorgesteld het woord « bestelbon » te doen vervallen op de eerste regel van artikel 10, § 1.

Na enige discussie neemt de Regering amendement A terug.

Amendement B wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

Dat maakt een grotere vereenvoudiging mogelijk. Er is geen specifieke bestelbon nodig voor iedere reis. Een algemene bestelbon volstaat met eventueel een aantal addenda daarbij.

Een lid stelt voor toe te voegen « tenzij bijzondere voorwaarden worden aanvaard », anders zou, indien de bestelbon wordt teruggestuurd, de consument niet meer de mogelijkheid hebben specifieke voorwaarden te vragen.

De auteur van het wetsvoorstel preciseert dat de bestelbon slechts contract wordt op het ogenblik dat hij aanvaard wordt door de reisorganisator. Het kan zich op hetzelfde ogenblik voordoen, het kan zich ook maximum binnen de 21 dagen waarbinnen de bevestiging dient te gebeuren, voordoen.

De bestelbon kan dus samenvallen met het contract en wordt in ieder geval contract op het ogenblik van de bevestiging, onafgezien of het gaat om de typische aanbiedingen of om andere wensen en verzuchtingen.

Een lid heeft bezwaren tegen een deelzin in § 1, 10^o: « en waarop door beiden is ingegaan ». Hij stelt voor die zinsnede te doen vervallen en het toe te voegen aan § 2.

Le Gouvernement présente un amendement tendant à:

« A. Supprimer les termes « Le bon de commande » à la première ligne de l'article 10, § 1^{er}. »

« B. Ajouter à la fin de l'article 10, § 1^{er}, 3^o, les termes « et/ou de l'intermédiaire de voyages. »

Justification

1. Par souci de simplification et de sécurité juridique, il est plus opportun de ne pas utiliser ici l'expression « bon de commande » et de ne retenir que le terme « contrat ».

2. L'intermédiaire de voyages devant également justifier de garanties financières en vertu de l'article 26 de la proposition, le voyageur doit également en être informé.

Le représentant du ministre explique que le point 10^o de l'article 10 porte sur les desiderata du voyageur qui ont été acceptés par le professionnel. Or, ceux-ci ne peuvent pas, dès le bon de commande, avoir été acceptés par l'organisateur de voyages, étant donné que le bon de commande reflète le souhait unilatéral du consommateur. Par contre, les souhaits particuliers du consommateur figurent dans le contrat de voyage. C'est la raison pour laquelle le Gouvernement avait proposé de supprimer les termes « bon de commande » à la première ligne de l'article 10, § 1^{er}.

Après discussion, le Gouvernement retire l'amendement A.

L'amendement B est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

Cela permet une simplification. Il ne faut pas un bon de commande spécifique pour chaque voyage. Un bon de commande général suffit, éventuellement accompagné d'addenda.

Un membre suggère d'y ajouter « sous réserve de l'acceptation des conditions particulières »; sinon, si le bon de commande est renvoyé, il n'y a plus de possibilité pour le consommateur de demander des conditions particulières.

L'auteur de la proposition de loi précise que le bon de commande ne devient contrat qu'au moment où il est accepté par l'organisateur de voyages. Cela peut se produire au moment même, mais cela peut se produire aussi au cours des 21 jours dans le délai desquels la confirmation doit intervenir.

Le bon de commande peut donc coïncider avec le contrat et il devient en tout cas contrat au moment de la confirmation, qu'il s'agisse d'offres typiques ou d'autres souhaits et desiderata.

Un membre fait une objection à l'encontre du membre de phrase « et que l'un et l'autre ont acceptés », au 10^o du § 1^{er}. Il propose de supprimer ce membre de phrase et de l'ajouter au § 2.

Een lid stelt vast dat de bijzondere wensen kunnen worden gevraagd zonder dat de prijs wordt vastgesteld. Betekent dit dat de reisorganisator de onderzoeken kan doen die door de consument worden gevraagd en, indien de prijs te hoog is, er verkoop zal zijn, zelfs al is er een bestelbon opge maakt?

Aansluitend op de opmerking, dient de Regering een nieuw amendement in met het oog op de toevoeging bij artikel 10, § 2 van een nieuw punt 6°.

Eerste amendement van de Regering

« In artikel 10, eerste paragraaf, 10°, de woorden « en die door de reisorganisator zijn aanvaard » te doen vervallen. »

Tweede amendement

« Aan artikel 10, § 2, een nieuw 6° toe te voegen luidende: « de bijzondere wensen van de reiziger die door de reisorganisator zijn aanvaard. »

Verantwoording

De vermeldingen voorzien in artikel 10, eerste paragraaf, dienen verplicht voor te komen op de bestelbon en het reiscontract. Nochtans is het niet onmogelijk dat er op de bestelbon reeds de aanvaarding door de reisorganisator van de desiderata die de reiziger op het ogenblik van de reservatie te kennen heeft gegeven, voorkomt. Dit is de reden waarom een afzonderlijke vermelding betreffende de aanvaarding door de reisorganisator van de desiderata van de reiziger, uitdrukkelijk wordt voorzien in artikel 10, § 2.

De auteur van het wetsvoorstel en een commissielid kunnen zich aansluiten bij het nieuwe amendement van de Regering.

Een ander lid merkt op dat er geen verkoop is zolang de geboden diensten en de prijs niet vaststaan.

Amendement B van de auteur van het wetsvoorstel wordt teruggenomen.

Amendementen A, C en D van de auteur van het wetsvoorstel worden aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

De twee nieuwe amendementen van de Regering worden met dezelfde stemverhouding aangenomen.

§ 3

De rapporteur dient een amendement in dat ertoe strekt:

« § 3 van dit artikel te doen vervallen. »

Un membre constate que des desiderata peuvent être commandés sans que le prix soit fixé. Cela signifie-t-il que l'organisateur de voyages peut avoir fait des investigations demandées par le consommateur et qu'à un moment donné, si le prix ne convient pas, même si le bon de commande le précise, cela ne serait pas une vente?

A la suite de cette remarque, le Gouvernement présente un nouvel amendement en vue d'ajouter un 6° (nouveau) au § 2 de l'article 10.

Premier amendement du Gouvernement

« Supprimer, à l'article 10, § 1^{er}, 10°, les mots « et qui ont été acceptés par l'organisateur de voyages. »

Second amendement

« Ajouter, à l'article 10, § 2, un nouveau 6°, intitulé comme suit: « les desiderata particuliers du voyageur qui ont été acceptés par l'organisateur de voyages. »

Justification

Les mentions prévues à l'article 10, § 1^{er}, doivent obligatoirement figurer dans le bon de commande et le contrat de voyage. Néanmoins, il n'est pas possible que figure déjà sur le bon de commande l'acceptation par l'organisateur de voyages des desiderata que le voyageur a fait connaître au moment de la réservation. C'est la raison pour laquelle une mention séparée concernant l'acceptation des desiderata du voyageur par l'organisateur de voyages est explicitement prévue à l'article 10, § 2.

L'auteur de la proposition de loi et un commissaire déclarent pouvoir se rallier au nouvel amendement du Gouvernement.

Un autre membre fait observer qu'aussi longtemps que le service et le prix ne sont pas déterminés, il n'y a pas de vente.

L'amendement B déposé par l'auteur de la proposition est retiré.

Les amendements A, C et D déposés par l'auteur de la proposition sont adoptés à l'unanimité des 12 membres présents.

Les deux nouveaux amendements du Gouvernement sont adoptés par un vote identique.

§ 3

Le rapporteur dépose l'amendement suivant:

« Supprimer le § 3 de cet article. »

Verantwoording

Deze paragraaf is niet in overeenstemming met de richtlijn. Artikel 4, punt 2, van deze richtlijn niet in een mogelijke verwijzing in de overeenkomst naar een plaats waar de gegevens wel zijn vermeld.

Het amendement is het resultaat van de bekommernis om de kwaliteit van de brochure die soms niet voldoende objectief opgesteld wordt.

Een ander lid stelt bij amendement voor:

« Aan § 3 van dit artikel een tweede lid toe te voegen, luidende:

« Het contract moet uitdrukkelijk vermelden dat de reiziger het programma of de brochure heeft ontvangen. »

Verantwoording

Het voorgestelde artikel, § 3, bepaalt dat het contract mag verwijzen naar het programma of de brochure. Er behoort dan ook zekerheid te bestaan dat de reiziger die documenten heeft ontvangen.

De vertegenwoordiger van de Minister meent dat het tweede amendement verantwoord is ten einde de rechten van de consument niet in het gedrang te brengen.

Het zou echter nuttig zijn enige precisering aan te brengen door o.m. het geven van een voorbeeld.

Bij wijze van voorbeeld: er moet voorkomen worden dat de consument een brochure krijgt, waarna hij een onvolledig contract ondertekent waarin hem onvoldoende inlichtingen worden gegeven.

De consumenten bij de Geschillencommissie Reizen zouden bijvoorbeeld een omlijnd en vetgedrukt zeer leesbaar kader kunnen voorstellen, anders valt dat in het nadeel uit van de bescherming van de consument.

De auteur van het wetsvoorstel leest het standpunt van de F.I.T. inzake het eerste amendement voor: « De verwijzing in de reisovereenkomst naar gegevens in het afgegeven programma, reisbrochure of bestelbon moet behouden blijven. Niet alle gegevens kunnen telkens op het contract hernomen worden. Het feit dat de richtlijn die bepaling niet voorziet betekent niet dat ze niet mogelijk is. »

De rapporteur brengt begrip op voor de praktische bezwaren van de sector. Zij is bereid haar amendementen terug te nemen ten voordele van het tweede amendement dat op een meer expliciete manier formuleert wat de relatie tussen de brochure enerzijds en de bestelbon en het contract anderzijds dient te zijn.

Justification

Ce paragraphe n'est pas conforme à la directive. L'article 4, point 2, de cette directive ne prévoit pas que le contrat puisse mentionner l'endroit où figurent les données en question.

Cet amendement a été inspiré par le souci d'améliorer la qualité de la brochure, dont la rédaction n'est pas toujours suffisamment objective.

Un autre membre dépose l'amendement suivant:

« Compléter le § 3 de cet article par un second alinéa, libellé comme suit:

« Une mention explicite de la réception du programme ou de la brochure par le voyageur sera prévue au contrat. »

Justification

La proposition de loi, en l'article 10, fait référence au programme ou à la brochure pour établir le contrat; il convient dès lors que, de façon certaine, le voyageur ait été mis en possession de ces documents.

Le représentant du ministre est d'avis que le deuxième amendement se justifie, afin de ne pas affaiblir les droits du consommateur.

Il serait, toutefois, utile de fournir quelques précisions, notamment en donnant un exemple.

A titre d'exemple, il faut éviter la présentation d'une brochure au consommateur qui serait suivie de la signature d'un contrat incomplet, quant à l'information du consommateur.

Les consommateurs au sein de la Commission de litiges voyages proposeraient, par exemple, un cadre souligné en caractère gras, très lisible, sinon on est confronté à un affaiblissement de la protection du consommateur.

L'auteur de la proposition de loi cite le point de vue adopté par la F.I.T. au sujet du premier amendement: « La référence, dans le contrat de voyage, à des indications figurant dans un programme, une brochure de voyages ou un bon de commande mis à la disposition du voyageur doit être maintenue. En effet, l'on ne peut pas, chaque fois, tout indiquer dans le contrat. L'absence de cette disposition dans la directive ne signifie pas pour autant que l'on ne peut pas l'inscrire ».

Le rapporteur comprend les objections pratiques formulées par le secteur. Il est disposé à retirer son amendement au profit du deuxième amendement, qui indique plus explicitement quel doit être le lien entre la brochure, d'une part, et le bon de commande et le contrat, d'autre part.

De auteur van het wetsvoorstel is het eens met het tweede amendement, maar vestigt de aandacht op het feit dat bij de opmaak van het contract men uitdrukkelijk moet schrijven dat men het programma of de brochure heeft ontvangen.

Dit moet dus zeer goed leesbaar, dus in groot, duidelijk leesbaar lettertype gedrukt zijn. Het moet zichtbaar en herkenbaar zijn.

Het eerste amendement wordt teruggedenomen.

Het tweede amendement wordt eenparig aangenomen door de 12 aanwezige leden.

Het geamendeerde artikel 10 wordt met dezelfde stemverhouding aangenomen.

ONDERAFDELING 2

De Prijs

Artikel 11

De auteur van het wetsvoorstel dient drie amendementen in ertoe strekkende:

« A. In het eerste lid van § 1 van dit artikel, het woord « bestelbon » te vervangen door het woord « contract. »

« B. In § 2 van dit artikel, het woord « bestelbon » te vervangen door het woord « contract. »

« C. Dit artikel aan te vullen met een § 4, luidende:

« § 4. De betaling van het saldo van de prijs kan van de reiziger slechts geëist worden op voorwaarde dat de reiziger vooraf of terzelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of de reisdocumenten ontvangt. »

De amendementen A en B zijn het gevolg van gelijkaardige amendementen bij vorige artikelen.

Over de amendementen A, B en C worden geen opmerkingen gemaakt. Ze worden aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

Het aldus geamendeerde artikel 11 wordt met dezelfde stemverhouding aangenomen.

ONDERAFDELING 3

Overdraagbaarheid van de boeking

Artikel 12

Dit artikel 12 geeft geen aanleiding tot opmerkingen.

L'auteur de la proposition de loi approuve le deuxième amendement, mais souligne qu'au moment de l'établissement du contrat, il convient d'indiquer explicitement que l'on a reçu le programme ou la brochure.

Cette précision doit être bien claire et lisible, donc imprimée en grands caractères. Elle doit être visible et reconnaissable.

Le premier amendement est retiré.

Le deuxième amendement est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

L'article 10 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

SOUS-SECTION 2

Le prix

Article 11

L'auteur de la proposition de loi dépose trois amendements, rédigés comme suit:

« A. Au premier alinéa du § 1^{er} de cet article, remplacer les mots « bon de commande » par le mot « contrat. »

« B. Au § 2 de cet article, remplacer les mots « bon de commande » par le mot « contrat. »

« C. Compléter cet article par un § 4, rédigé comme suit:

« § 4. Le paiement du solde ne peut être exigé du voyageur que s'il a préalablement reçu, ou s'il reçoit simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage. »

Les amendements A et B sont les corollaires d'amendements similaires à des articles précédents.

Aucune observation n'est formulée au sujet des amendements A, B et C. Ils sont adoptés à l'unanimité des 12 membres présents.

L'article 11 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

SOUS-SECTION 3

Cessibilité de la réservation

Article 12

Cet article ne donne lieu à aucune remarque.

Artikel 12 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

AFDELING 2

Uitvoering van het contract tot reisorganisatie

ONDERAFDELING 1

Opzegging van de reis of wijziging op een wezenlijk punt door de reisorganisator

De auteur van het wetsvoorstel stelt voor in de titel van onderafdeling 1 van afdeling 2, het woord « opzegging » te vervangen door het woord « niet-uitvoering ».

De Commissie aanvaardt de wijziging.

Artikel 13

De auteur van het wetsvoorstel amendeert de tekst door *in de laatste lijn van artikel 13, de woorden « de overeenkomst opzegt » te vervangen door de woorden « de wijziging niet aanvaardt. »*

De auteur van het voorstel stelt verder voor in het derde lid van dit artikel tussen de woorden « dient er » en de woorden « een aanhangsel » de woorden « een nieuwe overeenkomst of » in te voegen.

Het amendement is van technische aard en heeft een scherpere, meer duidelijke formulering als doel. Hierbij wordt bedoeld dat het bestaande contract wordt gewijzigd.

De rapporteur dient twee amendementen in, luidende:

« A. *In het eerste lid van dit artikel, de woorden « om reden van buitengewone omstandigheden die de reisorganisator bij het sluiten van het contract niet kon kennen. » te doen vervallen.* »

Verantwoording

Dit is een overbodige uitbreiding van de richtlijn die tot interpretatie en betwisting kan leiden. Het gaat om een wezenlijke wijziging zoals vermeld.

« B. *Het laatste lid van dit artikel te doen vervallen.* »

De auteur van het wetsvoorstel is het eens met amendement A.

Het amendement A wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

Il est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

SECTION 2

Exécution du contrat d'organisation de voyage

SOUS-SECTION 1^{re}

Résiliation du voyage ou modification d'un élément essentiel par l'organisateur de voyages

L'auteur de la proposition de loi propose de remplacer le mot « résiliation » par le mot « non-exécution » dans l'intitulé de la sous-section 1^{re} de la section 2.

La commission accepte cette modification

Article 13

L'auteur de la proposition de loi amende son texte en remplaçant le dernier alinéa de cet article par ce qui suit : « *Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 14, § 2.* »

L'auteur propose en outre, au troisième alinéa de cet article, d'insérer les mots « un nouveau contrat ou » entre les mots « il y a lieu d'établir » et les mots « un avenant ».

Cet amendement est d'ordre technique et vise à formuler les choses plus clairement. On veut dire par là que le contrat existant est modifié.

Le rapporteur dépose deux amendements libellés comme suit :

« A. *Au premier alinéa de cet article, supprimer les mots « en raison de circonstances extraordinaires, dont l'organisateur de voyages ne pouvait avoir connaissance à la signature du contrat. »*

Justification

Il s'agit d'une extension superflue de la directive qui peut donner lieu à interprétation et contestation. Ce qui compte, c'est, comme l'indique d'ailleurs le texte proposé, la non-exécution d'un des éléments essentiels.

« B. *Supprimer le dernier alinéa de cet article.* »

L'auteur de la proposition marque son accord sur l'amendement A.

Cet amendement A est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

Hij verwijst naar het standpunt van de F.I.T. die in de praktijk geen gevallen kent die buitengewone omstandigheden vertegenwoordigen. Het beantwoordt niet aan de praktijk.

De rapporteur motiveert het amendement B. Het laatste lid van het artikel 3 verwijst ten onrechte naar artikel 14, § 2 dat het heeft over de schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van de overeenkomst, als de reiziger zelf zijn contract opzegt.

De discussie gaat over het opzeggen van de overeenkomst of het niet-aanvaarden van de wijziging. Het eerste amendement van de auteur van het wetsvoorstel brengt hierin wellicht meer duidelijkheid.

Hijzelf stelt vast dat zijn amendement het voorwerp van het amendement van de rapporteur ontkracht.

Hij subamendeert zijn tweede amendement door in de Franse tekst het woord « ajout » te vervangen door « avenant » en in de Nederlandse tekst het woord « aanhangsel » door het woord « bijvoegsel ».

Het aldus gesubamendeerde amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

Het amendement B wordt bijgevolg teruggedenomen.

De Commissie is het ermee eens in de verwijzigingen naar artikel 14, de paragraaf 2 te doen vervallen.

Het aldus geamendeerde artikel 13 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

Artikel 14

De rapporteur dient twee amendementen in, luidende:

« A. In dit artikel de aanhef van § 1 te vervangen als volgt:

« Indien de reiziger de overeenkomst opzegt overeenkomstig artikel 13 of indien de reisorganisator door ongeacht welke, niet aan de reiziger te wijten oorzaak de overeenkomst voor de overeengekomen vertrekdatum opzegt, heeft de reiziger recht op:

1° ofwel een ander aanbod van een reis van ... »

Verantwoording

Deze tekst sluit beter aan bij de tekst van de richtlijn en bevat het weggelaten laatste lid van paragraaf 13 in een betere context.

« B. In § 2 van dit artikel de woorden « waar passend » te doen vervallen. »

Il se réfère au point de vue de la F.I.T., qui ne connaît pas, dans la pratique, de cas constituant des circonstances extraordinaires. Cela ne correspond pas à la pratique.

Le rapporteur justifie l'amendement B. Le dernier alinéa de l'article 13 se réfère à tort à l'article 14, § 2, qui traite de l'indemnisation pour non-exécution du contrat lorsque le voyageur résilie lui-même son contrat.

La discussion porte sur la résiliation du contrat ou l'inacceptation de la modification. Le premier amendement de l'auteur de la proposition apporte peut-être plus de clarté à cet égard.

Lui-même constate que son amendement neutralise le projet d'amendement du rapporteur.

Il sous-amende son second amendement en remplaçant dans le texte français le mot « ajout » par « avenant » et, dans le texte néerlandais, le mot « aanhangsel » par le mot « bijvoegsel ».

L'amendement, ainsi sous-amendé, est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

En conséquence, l'amendement B est retiré.

La commission est d'accord pour supprimer le § 2 dans la référence à l'article 14.

L'article 13, ainsi amendé, est adopté par un vote identique.

Article 14

Le rapporteur dépose deux amendements, libellés comme suit:

« A. Remplacer la phrase liminaire du § 1^{er} de cet article par ce qui suit:

« Lorsque le voyageur résilie le contrat conformément à l'article 13 ou que, pour quelque cause que ce soit, non imputable au voyageur, l'organisateur résilie le contrat avant la date de départ convenue, le voyageur a droit:

1° soit à une autre offre de voyage ... »

Justification

Ce texte est plus proche de celui de la directive et intègre dans un meilleur contexte la disposition du dernier alinéa du § 13, qui a été supprimé.

« B. Au § 2 de cet article, supprimer les mots « le cas échéant. »

Verantwoording

Te vaag begrip. Leidt tot mogelijke interpretaties en betwisting.

De vertegenwoordiger van de Minister, is van oordeel dat het amendement B niet evident is. De woorden « waar passend » zijn in de Europese richtlijn terug te vinden.

Het is wellicht overbodig, vermits « kan » die notie reeds uitdrukt, maar het brengt wel een verduidelijking.

De vertegenwoordiger van de Minister pleit voor het behoud van de oorspronkelijke versie van § 2 van het wetsvoorstel.

Amendementen A en B worden aangenomen.

Artikel 14 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 12 aanwezige leden.

Artikel 15

Artikel 15 wordt zonder bespreking aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

ONDERAFDELING 2

Opzegging door de reiziger

Artikel 16

De auteur van het wetsvoorstel doet opmerken dat het woord « opzeggen » door « verbreken » dient vervangen te worden.

Het aldus gewijzigde artikel 16 wordt aangenomen met dezelfde stemmenverhouding.

ONDERAFDELING 3

Aansprakelijkheid van de reisorganisator

Artikel 17

De auteur van het wetsvoorstel dient een amendement in dat ertoe strekt:

« Dit artikel aan te vullen met een tweede lid, luidende:

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

De indiener van het amendement verduidelijkt dat deze tekst aansluit bij artikel 12 van de C.C.V.

Justification

Cette notion est trop vague et elle risque de susciter des interprétations et des contestations.

Le représentant du ministre estime que l'amendement B ne va pas de soi. Les mots « le cas échéant » figurent dans la directive européenne.

Ils sont sans doute superflus, puisque le mot « peut » exprime déjà cette notion, mais ils apportent néanmoins une précision.

Le représentant du ministre plaide pour le maintien de la version initiale du § 2 de la proposition de loi.

Les amendements A et B sont retirés.

L'article 14 est adopté à l'unanimité des 12 membres présents.

Article 15

L'article 15 est adopté sans discussion, à l'unanimité des 13 membres présents.

SOUS-SECTION 2

Résiliation par le voyageur

Article 16

L'auteur de la proposition de loi fait remarquer que, dans le texte néerlandais, il convient de remplacer le verbe « opzeggen » par le verbe « verbreken ».

L'article 16 ainsi modifié est adopté par un vote identique.

SOUS-SECTION 3

Responsabilité de l'organisateur de voyages

Article 17

L'auteur de la proposition de loi dépose l'amendement suivant:

« Compléter cet article par un deuxième alinéa, libellé comme suit:

« L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences. »

L'auteur de l'amendement précise que ce texte s'inspire de l'article 12 de la C.C.V.

Gezien de goede ervaring met de definiëring in dit artikel, is het nuttig dit in het voorstel in te voegen, om elke betwisting inzake aansprakelijkheid te vermijden.

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Het aldus geamendeerde artikel 17 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

Artikel 18

De Regering dient het volgende amendement in:

« In de laatste alinea van artikel 18 de termen « de celui-ci » te vervangen door « du voyageur. »

Verantwoording

Het gaat over een nauwkeurigheid om elk misverstand te vermijden.

Met het oog op meer duidelijkheid, stelt de auteur van het wetsvoorstel bij amendement voor in § 3 van artikel 18, na de woorden « De reisorganisator kan » in te voegen de woorden « tijdens de uitvoering van het reiscontract ».

Beide amendementen worden aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Het aldus geamendeerde artikel 18 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

Artikel 19

De indiener van het wetsvoorstel stelt bij amendement voor in § 2 van dit artikel, de woorden « uit roekeloosheid » te vervangen door de woorden « door zware fout ».

Het gaat hier om een legistieke verbetering.

De rapporteur dient een amendement in dat ertoe strekt § 2 van dit artikel te vervangen als volgt:

« Voor andere dan lichamelijke schade die voortvloeit uit het niet of slecht uitvoeren van het contract kan de reisorganisator zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken. »

Verantwoording

De terminologie « eigen handelen of nalaten » en « roekeloosheid » zijn te vage omschrijvingen. Indien men de aansprakelijkheid wenst te beperken of niet te beperken is het niet aangewezen gebruik te maken van vage begrippen.

Puisque la définition figurant à cet article a donné toute satisfaction, il serait utile de l'insérer dans la proposition de loi, afin de prévenir toute contestation en matière de responsabilité.

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

L'article 17 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

Article 18

Le Gouvernement dépose l'amendement suivant:

« Remplacer au dernier alinéa de l'article 18 les termes « de celui-ci » par « du voyageur. »

Justification

Il s'agit d'une précision tendant à éviter tout malentendu.

Pour plus de clarté, l'auteur de la proposition propose, par la voie d'un amendement, de faire précéder la deuxième phrase du § 3 de l'article 18 par les mots « Pendant l'exécution du contrat d'organisation de voyages, ».

Les deux amendements sont adoptés à l'unanimité des 13 membres présents.

L'article 18 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

Article 19

L'auteur de la proposition propose, par la voie d'un amendement, de remplacer, au § 2 de cet article, les mots « d'une imprudence » par les mots « d'une faute grave ».

Il s'agit d'une amélioration du point de vue de la technique législative.

Le rapporteur dépose un amendement visant à remplacer le § 2 de cet article par ce qui suit:

« L'organisateur de voyage ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages non corporels découlant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution du contrat. »

Justification

Les mots « de son fait ou de sa négligence » et « imprudence » sont trop vagues. Si l'on entend limiter la responsabilité ou indiquer qu'elle n'est pas limitée, mieux vaut ne pas utiliser des notions trop vagues, qui risquent de soulever des problèmes d'interprétation.

De discussie of de andere dan lichamelijke schade uit eigen handelen van de reisorganisator is voortgevloeid kan oeverloos worden. Essentieel is dat de schade voortvloeit uit het niet of slecht uitvoeren van het contract.

De auteur van het wetsvoorstel verwijst naar het standpunt van de F.I.T.: «Het amendement zou impliceren dat de reisorganisator zijn aansprakelijkheid in geen enkel geval kan beperken bij opzet of zware fout. Dit is niet alleen in tegenspraak met de volgende paragrafen maar ook een onbekende uitbreiding van de verplichtingen van de reisorganisator. Dit amendement zou de uitoefening van het beroep zeer sterk hinderen, laat staan totaal verhinderen.»

De rapporteur beklemtoont het feit dat het gaat over andere dan lichamelijke schade. Ter bescherming van de consument, is de reisorganisator toch aansprakelijkheid bij het niet of slecht uitvoeren van het contract.

Een lid merkt op dat in de oorspronkelijke tekst de aansprakelijkheid beperkt bleef, namelijk tot de gevallen waarin de reisorganisator een fout had begaan. Het amendement maakt het de reisorganisator onmogelijk zijn aansprakelijkheid te beperken.

Dat kan leiden tot Amerikaanse toestanden waar de morele schade tot in de miljoenen dollar kan lopen.

De vertegenwoordiger van de Minister is van mening dat het amendement te ver gaat. Dat zal aanleiding geven tot talrijke betwistingen aangaande de omschrijving van de morele schade.

Men moet de morele schade in elk geval beperken tot de fouten van de reisorganisatoren.

De auteur van het wetsvoorstel verwijst naar de C.C.V. die tot goede ervaringen heeft geleid. Daarin is sprake van «alle schade wegens gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van...»

De rapporteur preciseert dat de formulering zoals aangewend in dit internationaal verdrag trouwens aan de basis van haar amendement ligt.

Een lid is het gedeeltelijk eens met het amendement van de rapporteur. Het komt hem voor dat het hier gaat om schade veroorzaakt door de schuld van de reisorganisator. Dat zou moeten worden verduidelijkt. Er zou dus zeker moeten staan: «door zijn schuld». Hij kan niet aansprakelijk worden gesteld voor gevallen van overmacht (staatsgreep, aardbeving, enz.).

Een lid stelt een subamendement bij het amendement van de rapporteur voor.

In de tekst van het voorstel zouden de woorden «geschiedt met het opzet schade te veroorzaken» moeten vervallen. Men kan nalaten iets te doen zonder dat dit opzettelijk gebeurt.

On peut discuter à l'infini de la question de savoir si les dommages non corporels découlent du fait de l'organisateur de voyages. L'essentiel, c'est que les dommages découlent de la non-exécution ou de la mauvaise exécution du contrat.

L'auteur de la proposition renvoie au point de vue de la F.I.T.: «L'amendement impliquerait que l'organisateur de voyages ne peut en aucun cas limiter sa responsabilité en cas de dol ou de faute grave. C'est non seulement contraire aux paragraphes suivants, mais cela implique également une extension inconnue des obligations de l'organisateur de voyages. Cet amendement entraverait fortement, ou empêcherait même totalement, l'exercice de la profession.»

Le rapporteur met l'accent sur le fait qu'il s'agit, en l'espèce, de dommages autres que corporels. Pour protéger le consommateur, on prévoit que l'organisateur de voyages reste responsable en cas de non-exécution ou mauvaise exécution du contrat.

Un membre remarque que le texte d'origine limitait la causalité à un certain nombre d'éléments qui étaient des fautes de l'organisateur de voyages. L'amendement ne permet plus à l'organisateur de voyages de limiter sa responsabilité.

Cela peut mener à des situations américaines où le dommage moral peut représenter des millions de dollars.

Le représentant du ministre est d'avis que l'amendement va trop loin. Cela donnerait lieu à des multiples litiges concernant la définition du dommage moral.

Il faut de toute façon délimiter le dommage moral à une faute du professionnel.

L'auteur de la proposition de loi renvoie à la C.C.V. qui a eu des résultats positifs. Il est question de «tout préjudice ... en raison de l'inexécution totale ou partielle ...».

Le rapporteur précise que la formulation qui figure dans ce traité international est d'ailleurs à la base de son amendement.

Un membre peut rejoindre partiellement l'amendement du rapporteur. Il lui semble que c'est un problème du fait de l'organisateur de voyages. Il faudrait le préciser. Il faudrait au moins prévoir: «de son fait». Il ne peut pas être responsable d'un cas de force majeure (coup d'Etat, tremblement de terre, etc.).

Un membre dépose un sous-amendement à l'amendement du rapporteur.

Il faudrait supprimer, dans le texte de la proposition, les mots «résultant de l'intention de causer le dommage». On peut être négligent, sans avoir l'intention de l'être.

De auteur van het wetsvoorstel pleit voor de terminologie van de C.C.V.

Een lid stelt voor bij de originele tekst te blijven en de woorden « uit roekeloosheid » te vervangen door de woorden « uit een grove fout ». Men kan de reorganisator niet aansprakelijk stellen voor feiten waarmee hij niets te maken heeft.

De vertegenwoordiger van de Minister stelt voor de woorden « en geschiedt » te vervangen door « of geschiedt ».

Een lid stelt voor het woord « geschiedt » te doen vervallen.

De rapporteur kan het hiermee eens zijn, maar vreest dat het begrip « zware fout » tot zeer veel interpretatieproblemen zal leiden.

De auteur van het wetsvoorstel herinnert eraan dat de Geschillencommissie Reizen reeds een aanzienlijke jurisprudentie over het begrip zware fout heeft opgebouwd.

Aansluitend op de bespreking van § 2, dienen enkele leden van de Commissie een nieuw amendement in, *ertoe strekkende in § 2 van dit artikel de woorden « die uit zijn eigen handelen of nalaten voortvloeit en geschiedt met het opzet de schade te veroorzaken of uit roekeloosheid » te vervangen door de woorden « die voortvloeit uit zijn eigen handelen of nalaten, uit het opzet de schade te veroorzaken of uit een grove fout. »*

Het subamendement van een lid bij het amendement van de rapporteur wordt teruggenomen.

Zowel het amendement van de indiener van het wetsvoorstel als het amendement van de rapporteur worden teruggenomen.

Het nieuwe amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

De auteur van het wetsvoorstel stelt bij amendement voor *in § 4 van dit artikel, tussen het woord « de » en het woord « beperken » de woorden « en de vergoeding voor de derving van het reisgenot » in te voegen.*

Hij stelt tevens voor § 4 en § 5 in omgekeerde volgorde in het artikel op te nemen.

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Het aldus geamendeerde artikel 19 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

L'auteur de la proposition de loi plaide pour la terminologie utilisée dans la C.C.V.

Un membre propose de s'en tenir au texte d'origine en remplaçant les mots « d'une imprudence » par les mots « d'une faute grave ». On ne peut pas responsabiliser l'organisateur de voyages pour des faits qui lui sont totalement étrangers.

Le représentant du ministre propose de remplacer « et résultant » par « ou résultant ».

Un membre propose de supprimer « résultant ».

Le rapporteur peut se rallier à ce point de vue, mais craint que la notion de « faute grave » ne soulève de nombreux problèmes d'interprétation.

L'auteur de la proposition rappelle que la Commission de litiges voyages s'est déjà constitué une jurisprudence considérable concernant la notion de faute grave.

Dans le prolongement de la discussion du § 2, certains membres de la commission déposent un nouvel amendement visant à remplacer les mots « découlant de son fait ou de sa négligence et résultant de l'intention de causer le dommage ou d'une imprudence » par les mots « découlant de son fait ou de sa négligence, de l'intention de causer le dommage ou d'une faute grave. »

Le sous-amendement qu'un membre a déposé à l'amendement du rapporteur est retiré.

L'amendement de l'auteur de la proposition et l'amendement du rapporteur sont retirés.

Le nouvel amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

L'auteur de la proposition propose, par la voie d'un amendement, d'insérer, au § 4 de cet article, entre les mots « dommage matériel » et les mots « à concurrence de », les mots « et le dédommagement de la perte de la jouissance du voyage ».

Il propose également d'inverser l'ordre des §§ 4 et 5 de l'article.

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

L'article 19 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

ONDERAFDELING 4

Verplichtingen van de reiziger

Artikel 20

De auteur van het wetsvoorstel dient een amendement in dat ertoe strekt de laatste zin van dit artikel aan te vullen met de woorden « *of ter plaatse ter beschikking is en hem op het eerste verzoek wordt overhandigd* ».

De indiener van het amendement verwijst naar de algemene bespreking. Hij herhaalt dat het punt van het klachtenformulier voor de sector zeer gevoelig ligt. Bij een autoongeval is het bijvoorbeeld handig over een formulier te beschikken. Indien iedereen op zichzelf zijn klacht moet definiëren, zou dit vaak aanleiding geven tot het in een zwakke positie brengen van heel wat consumenten.

In de sector leeft een zeer zwaar verzet tegen het klachtenformulier, waardoor uiteindelijk een compromis-voorstel tot stand is gekomen dat erin bestond dat de consument over de mogelijkheid beschikt ter plaatse onmiddellijk over een klachtenformulier te kunnen beschikken. Het klachtenformulier dient niet samen met de documenten aan de reiziger meegegeven te worden.

Het meegeven van een klachtenformulier samen met de documenten zou bijna suggereren dat er klachten moeten meegedeeld worden. Men zou op die manier als het ware klachten uitlokken.

Er worden in het amendement twee modaliteiten voorzien: ofwel is er geen lokale vertegenwoordiger, in welk geval het klachtenformulier dient meegegeven te worden; is er wel een lokale vertegenwoordiger, dan kan men ter plaatse het formulier bekomen.

De rapporteur brengt begrip op voor de argumentatie vanwege de reissector, maar betreurt dat de tekst afgezwakt werd.

Haar amendement strekt ertoe de tekst vanaf de vijfde regel van artikel 20 te vervangen als volgt:

« Ter plaatse, en in elk geval aan de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, ten laatste één maand na het beëindigen van zijn reis. Hij kan daarvoor een geëigend formulier gebruiken dat hem... »

SOUS-SECTION 4

Obligations du voyageur

Article 20

L'auteur de la proposition dépose un amendement visant à compléter la dernière phrase de cet article par les mots « *ou qui est disponible sur place et lui sera remis à la première demande* ».

L'auteur de l'amendement renvoie à la discussion générale. Il répète que la question du formulaire de réclamation est un point très sensible pour le secteur. Dans le cas d'un accident de la circulation, par exemple, il est pratique de disposer d'un formulaire *ad hoc*. Si chacun devait rédiger soi-même sa réclamation, il arriverait souvent que bien des consommateurs se retrouvent en situation de faiblesse.

Comme le secteur s'oppose très fortement à l'instauration d'un formulaire de réclamation, l'on a finalement fait une proposition de compromis consistant à permettre au consommateur de disposer immédiatement, sur place, d'un formulaire de réclamation. Celui-ci ne doit pas être remis au voyageur en même temps que les documents de voyage.

Remettre un formulaire de réclamation en même temps que les documents, c'est dire pratiquement qu'il faut faire des réclamations. Ce serait, en quelque sorte, inciter les consommateurs à déposer plainte.

L'amendement prévoit deux modalités: soit il n'y a pas de représentant local et, dans ce cas, il faut remettre d'emblée le formulaire de réclamation, soit il y a un représentant local et alors, le voyageur peut obtenir le formulaire sur place.

Le rapporteur comprend l'argumentation du secteur des voyages, mais il regrette que le texte ait été déforcé.

Son amendement vise à remplacer le texte de cet article par ce qui suit:

« Tout défaut dans l'exécution du contrat, constaté sur place par le voyageur, doit être signalé le plus tôt possible par écrit ou sous toute autre forme appropriée aux prestataires de services locaux concernés et, en tout cas, à l'organisateur de voyage et/ou à l'intermédiaire de voyages, au plus tard un mois après la fin du voyage. Le voyageur peut, à cet effet, utiliser le formulaire approprié qui lui a été remis en même temps que les documents de voyage. »

Verantwoording

Formele vereisten zoals het aangetekend schrijven moeten hier de consument niet nodeloos bezwaren. De richtlijn zelf voorziet dit trouwens ook niet.

Het amendement houdt twee aspecten in:

1. Het «per aangetekend schrijven» betekent een verzwaren van de procedure voor de consument. Een aantal mensen zou dit verzuimen, wat dan aanleiding geeft tot het niet-aanvaarden van de klacht. Het dient dus uit de tekst geschrapt.

2. Indien het klachtenformulier niet met de reisdocumenten aan de reiziger wordt meegegeven, betekent dit een afzwakking voor de consument. Daarom wordt «gebruikt» vervangen door «kan gebruiken».

Een lid pleit voor het behoud van het aangetekend schrijven, omdat dit een bescherming van de consument inhoudt.

Een ander lid is het eens met het amendement van de rapporteur omdat alle mogelijke klachten worden opgenomen en er geen verplichting is om een geëigend formulier te gebruiken.

De auteur van het wetsvoorstel stelt een tussenoplossing voor. Indien enkel gezegd wordt dat hij er gebruik kan van maken, kan er eventueel verondersteld worden dat er een formulier zou kunnen bestaan.

Er moet integendeel gesteld worden dat er een formulier moet bestaan en de consument moet er gebruik van kunnen maken.

Het dwingend karakter van het bestaan van zo'n formulier moet bevestigd worden. Enkel het gebruik ervan mag niet dwingend worden.

Een lid vraagt wat het nut is van zo'n formulier.

De auteur van het wetsvoorstel antwoordt dat het bestaan van een formulier voor de consument hoe dan ook handig is. Consumenten zetten moeilijk de stap tot het neerpennen van hun klacht(en). Een geëigend formulier laat toe om wat de consument te zeggen heeft, eenvoudig over te brengen.

Het bestaan ervan moet verplicht worden, maar de keuze ligt bij de consument om er al dan niet beroep op te doen. Het gaat om een dwingende mogelijkheid.

Hij subamendeert het amendement van de rapporteur.

Hij stelt voor in de laatste zin van artikel 20 de woorden «gebruikt daarvoor een geëigend formulier» te vervangen door de woorden «moet daarvoor een geëigend formulier gebruiken».

Justification

Il ne faut pas multiplier inutilement les démarches formelles à accomplir par le consommateur, comme l'envoi d'une lettre recommandée. La directive ne le prévoit d'ailleurs pas.

L'amendement présente deux aspects:

1. Exiger une lettre recommandée, c'est alourdir la procédure pour le consommateur. Certaines personnes omettraient d'envoyer une lettre recommandée, si bien que leur réclamation ne serait pas acceptée. Il convient donc de supprimer l'inscription de cette modalité dans le texte.

2. Si le formulaire de réclamation n'est pas remis au voyageur en même temps que les documents de voyage, la situation du consommateur s'en trouve affaiblie. C'est pourquoi le mot «utilisera» est remplacé par les mots «peut utiliser».

Un membre plaide pour le maintien de l'obligation d'utiliser une lettre recommandée, parce qu'elle constitue une protection pour le consommateur.

Un autre membre rejoint l'amendement du rapporteur dans la mesure où toutes les possibilités de plaintes sont reprises et qu'il n'y a pas d'obligation d'utiliser un formulaire approprié.

L'auteur de la proposition propose une solution intermédiaire. Il suffit de dire que le voyageur peut utiliser le formulaire, pour que celui-ci soit censé exister.

Il faut au contraire disposer qu'un formulaire doit exister et que le consommateur doit pouvoir l'utiliser.

Il faut souligner que la nécessité de l'existence d'un formulaire de ce type est impérieuse. Son utilisation ne peut, toutefois, pas être rendue obligatoire.

Un membre demande quel est l'intérêt de l'existence du formulaire.

L'auteur de la proposition répond que l'existence d'un formulaire présente de toute façon des avantages pratiques pour les consommateurs. Ceux-ci ont du mal à se décider à mettre leurs plaintes sur papier. Grâce à un formulaire approprié, le consommateur peut communiquer simplement ce qu'il a à dire.

L'existence du formulaire doit être rendue obligatoire, mais le consommateur doit pouvoir l'utiliser ou non. Il doit exister une obligation de lui donner cette faculté.

L'intervenant dépose un sous-amendement à l'amendement du rapporteur.

Il propose de remplacer, dans la dernière phrase de l'article 20, les mots «il utilisera à cet effet le formulaire approprié» par les mots «il devra utiliser à cet effet le formulaire approprié».

Een lid verkiest echter de zinswending « kan ... gebruiken ». Het lid pleit voor het amendement van de rapporteur op voorwaarde dat de woorden « per aangetekend schrijven » worden behouden.

Een ander lid stelt een tekst voor luidende: « Hij kan daarvoor een geëigend formulier gebruiken dat hem samen met de reisdocumenten moet worden overhandigd, of dat ter plaatse beschikbaar is en hem op het eerste verzoek wordt overhandigd.

De verplichting om het formulier te overhandigen staat in de nieuwe tekst.

De vertegenwoordiger van de Minister stelt voor het woord « en » te vervangen door « of ».

Aansluitend op de bespreking, subamendeert de rapporteur haar amendement, door in de laatste zin van het artikel de woorden « gebruikt daarvoor een geëigend formulier » te vervangen door de woorden « kan daarvoor een geëigend formulier gebruiken ».

Het subamendement van de auteur van het wetsvoorstel op het amendement van de rapporteur wordt teruggenomen.

Het amendement van de auteur van het wetsvoorstel, alsmede het subamendement van de rapporteur worden aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Het aldus geamendeerde artikel 20 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

HOOFDSTUK V

Het contract tot reisbemiddeling

Artikelen 21 en 22

De artikelen 21 en 22 geven geen aanleiding tot enige vorm van bespreking en worden aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

AFDELING 1

Het totstandkomen van het contract tot reisbemiddeling

Artikel 23

§ 1

De auteur van het wetsvoorstel dient een amendement in dat ertoe strekt in § 1 van dit artikel, het woord « reisovereenkomst » te vervangen door het woord « contract ».

Un membre, par contre, préfère la formule: « peut utiliser ». Le membre plaide pour l'amendement du rapporteur à condition de maintenir les mots « par lettre recommandée ».

Un autre membre propose un texte, libellé comme suit: « Il pourra utiliser, à cet effet, le formulaire approprié qui doit lui avoir été remis en même temps que les documents de voyage, ou qui est disponible sur place et qui lui est remis à la première demande ».

L'obligation de remettre le formulaire figure dans le nouveau texte.

Le représentant du ministre propose de remplacer les mots « et qui » par « ou qui ».

Dans le prolongement de la discussion, le rapporteur dépose un sous-amendement à son amendement, visant à remplacer, dans la dernière phrase de l'article, les mots « il utilisera à cet effet le formulaire approprié » par les mots « le voyageur peut, à cet effet, utiliser le formulaire approprié ».

Le sous-amendement déposé par l'auteur de la proposition à l'amendement du rapporteur est retiré.

L'amendement de l'auteur de la proposition, ainsi que le sous-amendement du rapporteur, sont adoptés à l'unanimité des 13 membres présents.

L'article 20 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

CHAPITRE V

Du contrat d'intermédiaire de voyages

Articles 21 et 22

Les articles 21 et 22 ne font l'objet d'aucune discussion et sont adoptés à l'unanimité des 13 membres présents.

SECTION PREMIERE

Formation du contrat d'intermédiaire de voyages

Article 23

§ 1^{er}

L'auteur de la proposition de loi dépose un amendement tendant à remplacer, au § 1^{er} de cet article, les mots « contrat de voyage » par le mot « contrat ».

Een amendement van de rapporteur strekt ertoe het woord «reisovereenkomst» door het woord «overeenkomst» te vervangen. Het begrip komt immers niet voor in de definities van artikel 1.

De rapporteur verklaart dat het amendement van de auteur van het voorstel tegemoet komt aan haar amendement.

Het amendement van de auteur van het wetsvoorstel wordt eenparig aangenomen door de 13 aanwezige leden.

§ 2

De auteur van het wetsvoorstel dient twee amendementen in.

Het eerste amendement strekt ertoe § 2 van dit artikel te vervangen als volgt:

«Dit contract vermeldt ten minste:

1° plaats en datum van sluiting;

2° naam en adres van de reisbemiddelaar;

3° naam en adres van de instantie die garant staat voor de diensten van de reisbemiddeling;

4° naam en adres van de reiziger en, in voorkomend geval, de derde begunstigde(n);

5° de plaatsen en data van begin en einde van de reis en van de verblijven en, indien deze onderscheiden periodes van verblijf omvatten, de verschillende periodes en data;

6° de te gebruiken vervoermiddelen, kenmerken en categorieën van deze vervoermiddelen, data, tijdstippen en plaatsen van vertrek en terugkeer;

7° de globale prijs die al de in het contract vastgestelde prestaties dekt;

8° de gegevens met betrekking tot een eventuele herziening van de prijs en de precieze berekeningswijze ervan;

9° de datum en de wijze van betaling van de prijs;

10° de bijzondere wensen die de reiziger bij het boeken van de reis aan de reisbemiddelaar kenbaar heeft gemaakt en waarop door beiden is ingegaan;

11° de voorwaarden om het contract over te dragen;

12° de voorwaarden om het contract te ontbinden in hoofde van de reiziger en in hoofde van de reisbemiddelaar;

13° de modaliteiten en de termijnen waarbinnen de reiziger een eventuele klacht moet indienen in verband met het niet of slecht uitvoeren van het contract;

Un amendement du rapporteur vise à remplacer les mots «contrat de voyage» par le mot «contrat». En effet, l'expression «contrat de voyage» ne figure pas parmi les définitions de l'article 1^{er}.

Le rapporteur déclare que l'objet de l'amendement de l'auteur de la proposition correspond à l'objet de son propre amendement.

L'amendement de l'auteur de la proposition de loi est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

§ 2

L'auteur de la proposition de loi dépose deux amendements.

Le premier de ces amendements tend à remplacer le § 2 de cet article par ce qui suit:

«Ce contrat mentionne au moins:

1° le lieu et la date de la signature;

2° le nom et l'adresse de l'intermédiaire de voyages;

3° le nom et l'adresse de l'instance qui se porte garant des services de l'intermédiaire de voyages;

4° le nom et l'adresse du voyageur et, le cas échéant, du (des) tiers bénéficiaire(s);

5° les lieu et date de début et de fin du voyage et de séjour et, si ceux-ci couvrent des périodes de séjour distinctes, les différentes périodes et dates;

6° les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;

7° le prix global couvrant l'ensemble des prestations prévues au contrat;

8° les données relatives à une éventuelle révision du prix et à son mode de calcul exact;

9° le calendrier et les modalités de paiement du prix;

10° les desiderata particuliers que le voyageur a fait connaître à l'intermédiaire de voyages au moment de la réservation du voyage et que l'un et l'autre ont acceptés;

11° les conditions de cession du contrat;

12° les conditions d'annulation du contrat dans le chef du voyageur et dans le chef de l'intermédiaire de voyages;

13° les modalités et délais dans lesquels le voyageur doit formuler une réclamation éventuelle pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat;

14° de voorwaarden van een annulatie-, bijstand- en/of andere verzekering en naam en adres van de verzekeraar of een uitdrukkelijke verwijzing naar de brochure met aanduiding van de bladzijde waarop deze informatie is vermeld.

Indien zij relevant zijn voor de betrokken overeenkomst, dient het contract bijkomend volgende gegevens te vermelden:

1° indien logies in de reisovereenkomst is opgenomen: de ligging, de categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken ervan, alsmede de overeenstemming ervan met de voorschriften van het ontvangende land, waarbij de reiziger moet gewezen worden op het verschil tussen deze klassering en de normen die gebruikelijk zijn in België;

2° de aard en het aantal inbegrepen maaltijden;

3° de routebeschrijving;

4° bezoeken, excursies of andere diensten die begrepen zijn in de overeengekomen totale prijs.

In zoverre deze gegevens geheel of gedeeltelijk voorkomen op een aan de reiziger afgegeven programma, reisbrochure of bestelbon, mag het contract een eenvoudige verwijzing naar dat programma, reisbrochure of bestelbon bevatten; elke wijziging aan het programma of de reisbrochure moet in het contract vermeld worden.

§ 3

Het tweede amendement stelt voor aan dit artikel een § 3 toe te voegen, luidende:

§ 3 Wanneer het contract tot reisbemiddeling betrekking heeft op een contract tot reisorganisatie valt het onder de toepassing van het artikel 9 en 10; benevens de naam en het adres van de reisorganisator worden dan ook de naam en het adres van de reisbemiddelaar en zijn optreden als bemiddelaar van de eerstgenoemde vermeld.

Zo de reisbemiddelaar deze verplichting niet naleeft wordt de reisbemiddelaar beschouwd als reisorganisator.

Beide amendementen worden eenparig aangenomen door de 13 aanwezige leden.

Het aldus geamendeerde artikel 23 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

Artikel 24

Artikel 24 geeft geen aanleiding tot opmerkingen en wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

14° les conditions d'une assurance-annulation, d'une assurance-assistance et/ou d'une autre assurance, ainsi que le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance ou l'indication précise de la page de la brochure où figurent ces informations;

Le contrat doit également mentionner les données suivantes, si elles sont pertinentes pour le contrat en question:

1° lorsque le voyage comprend un hébergement: sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation du pays d'accueil et, en cas de différence, son équivalence avec la classification et les normes nationales;

2° la nature et le nombre des repas fournis;

3° la description de l'itinéraire;

4° les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu.

Dans la mesure où les indications figurent totalement ou partiellement dans un programme, une brochure de voyages mise à la disposition du voyageur ou le bon de commande, le contrat de voyage pourra contenir une simple référence à ce programme, cette brochure de voyages ou ce bon de commande; toute modification devra être mentionnée dans le contrat de voyage.

§ 3

Le second amendement vise à compléter cet article par un § 3, rédigé comme suit:

« § 3. Lorsque le contrat d'intermédiaire de voyages porte sur un contrat d'organisation de voyages, il tombe sous l'application des articles 9 et 10; outre le nom et l'adresse de l'organisateur de voyages sont alors mentionnés le nom et l'adresse de l'intermédiaire de voyages et son intervention en tant qu'intermédiaire de celui-là.

Si l'intermédiaire de voyages ne respecte pas cette obligation, il est considéré comme étant l'organisateur de voyages. »

Les deux amendements sont adoptés à l'unanimité des 13 membres présents.

L'article 23, ainsi amendé, est adopté par un vote identique.

Article 24

L'article 24 ne donne lieu à aucune remarque et est adopté par un vote identique.

AFDELING 2

Uitvoering van het contract tot reisbemiddeling

De auteur van het wetsvoorstel stelt bij amendement voor de volgende onderafdelingen in te voeren:

« Onderafdeling 1. Opzegging van het contract door de reisbemiddelaar.

Onderafdeling 2. Verbreking door de reiziger.

Onderafdeling 3. Aansprakelijkheid door de reisbemiddelaar. »

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Artikel 25

De auteur van het wetsvoorstel stelt voor dit artikel 25 te vervangen als volgt:

Indien de reisbemiddelaar, vóór de aanvang van de reis, het contract opzegt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

1° Ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat er door de reiziger een supplement betaald dient te worden.

Zo het aanbod van mindere kwaliteit is, moet de reisbemiddelaar het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.

2° Ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van de overeenkomst betaalde bedragen.

De indiener van het amendement legt uit dat voor de reisbemiddelaar dezelfde structuur als voor de reisorganisator wordt ingevoerd. De voorwaarden van de reisbemiddelaar zijn vrij analoog.

Het amendement wordt eenparig aangenomen door de 13 aanwezige leden.

Het aldus geamendeerde artikel 25 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

Artikel 25bis

De auteur van het wetsvoorstel stelt voor een artikel 25bis (nieuw) in te voegen, luidende:

« Art. 25bis. — De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken.

Indien de reiziger verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisbemiddelaar lijdt ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan ten hoogste eenmaal de reissom bedragen. »

SECTION 2

Exécution du contrat d'intermédiaire de voyages

L'auteur de la proposition de loi propose, par la voie d'un amendement, d'insérer les trois sous-sections suivantes:

« Sous-section 1^{re}. Résiliation du contrat par l'intermédiaire de voyages.

Sous-section 2. Résiliation par le voyageur.

Sous-section 3. Responsabilité de l'intermédiaire de voyages. »

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Article 25

L'auteur de la proposition propose de remplacer l'article 25 par les dispositions suivantes:

« Si l'intermédiaire de voyages annule le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:

1° soit une autre offre de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément.

Si l'offre est de qualité inférieure, l'intermédiaire de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais.

2° soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat. »

L'auteur de l'amendement explique que l'on prévoit la même structure pour l'intermédiaire de voyages que pour l'organisateur de voyages. Les conditions que doit remplir l'intermédiaire de voyages sont relativement analogues.

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

L'article 25 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

Article 25bis

L'auteur de la proposition propose d'insérer un article 25bis (nouveau), libellé comme suit:

« Art. 25bis. — Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat.

Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Artikel 25ter

De auteur van het wetsvoorstel stelt voor een artikel 25ter (nieuw) in te voegen, luidende:

De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor elk fout die hij bij de uitvoering van zijn verplichtingen begaat:

Hij is niet aansprakelijk in geval:

1° de tekortkomingen in de uitvoering van het contract toe te schrijven zijn aan de reiziger;

2° de tekortkomingen, die niet te voorzien waren of konden opgeheven worden, toe te schrijven zijn aan een derde die vreemd is aan de in het contract bedoelde prestaties;

3° deze tekortkomingen te wijten zijn aan overmacht zoals gedefinieerd in artikel 14, § 2 b.

4° deze tekortkomingen te wijten zijn aan een gebeurtenis die de reisbemiddelaar met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelfen, waaronder overboeken niet is inbegrepen.

In al deze gevallen, is de reisbemiddelaar verplicht al het mogelijke te doen om de in moeilijkheden verkerende reiziger bijstand en hulp te verlenen.

De reisbemiddelaar kan waar passend door hem gemaakte kosten, ten laste van de reiziger.»

De auteur van het amendement subamendeert zijn tekst en stelt voor dit nieuw artikel te vervangen als volgt:

«De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de overeenkomst, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van het contract tot reisbemiddeling redelijkerwijs mag hebben.»

Het gesubamendeerd amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Artikel 25quater

De auteur van het wetsvoorstel stelt voor een artikel 25quater (nieuw) in te voegen, luidende:

« Art. 25quater. — Artikel 19 is eveneens van toepassing op het contract tot reisbemiddeling.»

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Article 25ter

L'auteur de la proposition propose d'insérer un article 25ter (nouveau), rédigé comme suit:

« Art. 25ter. — L'intermédiaire de voyages est responsable de toute erreur commise dans l'exécution de ses obligations.

Il n'est pas responsable au cas où:

1° les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au voyageur;

2° les manquements imprévisibles ou insurmontables sont imputables à un tiers qui est étranger aux prestations visées au contrat;

3° les manquements sont imputables à un cas de force majeure tel que défini à l'article 14, § 2, b;

4° les manquements sont imputables à un événement que l'intermédiaire de voyages ne pouvait ni prévoir ni éviter, même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les surréservations.

Dans tous ces cas, l'intermédiaire de voyages est tenu de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté.

L'intermédiaire de voyages peut, le cas échéant, mettre les coûts exposés à la charge du voyageur.»

L'auteur de l'amendement dépose un sous-amendement à son texte et propose de remplacer ce nouvel article par les dispositions suivantes:

«L'intermédiaire de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat, conformément à l'attente que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'intermédiaire de voyages.»

L'amendement sous-amendé est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Article 25quater

L'auteur de la proposition propose d'insérer un article 25quater (nouveau), rédigé comme suit:

« Art. 25quater. — L'article 19 est également applicable aux contrats d'intermédiaire de voyages.»

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Artikel 25quinquies

De auteur van het wetsvoorstel stelt voor een artikel 25quinquies (nieuw), in te voegen, luidende:

« Art. 25quinquies. — Artikel 20 is eveneens van toepassing op het contract tot reisbemiddeling. »

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

HOOFDSTUK Vbis

Rechtsvorderingen

De auteur van het wetsvoorstel stelt voor een nieuw hoofdstuk Vbis in te voegen.

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Artikel 25sexies

De auteur van het wetsvoorstel stelt voor een nieuw artikel, 25sexies, in te voegen luidende:

« Art. 25sexies. — 1. De vorderingen waartoe een reiscontract waarop deze wet toepasselijk is, kan aanleiding geven, uit hoofde van het overlijden, de verwondingen of alle andere schending van de fysieke of geestelijke integriteit van een reiziger, verjaren na een termijn van twee jaar; deze termijn begint te lopen vanaf de datum die in het contract bepaald is voor het einde van de prestatie die aanleiding tot het geschil geeft.

In geval van verwondingen of andere schending van de fysieke of geestelijke integriteit met tot gevolg het overlijden van de reiziger na de datum bepaald voor het einde van de prestatie die aanleiding geeft tot het geschil, begint de termijn evenwel te lopen vanaf de datum van het overlijden, zonder dat hij meer mag bedragen dan drie jaar te rekenen vanaf de datum bepaald voor het einde van de prestatie.

2. De vorderingen waartoe een contract waarop deze wet toepasselijk is kan aanleiding geven, andere dan vermeld in het eerste lid, verjaren na een termijn van een jaar; deze termijn begint te lopen vanaf de datum die in het contract bepaald is voor het einde van de prestatie die aanleiding tot het geschil geeft. »

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

HOOFDSTUK Vter

Sancties

De Regering dient een amendement in dat ertoe strekt een nieuw hoofdstuk Vter « Sancties » in te voegen, luidende:

Article 25quinquies

L'auteur de la proposition propose d'insérer un article 25quinquies (nouveau), rédigé comme suit:

« Art. 25quinquies. — L'article 20 est également applicable aux contrats d'intermédiaire de voyages. »

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

CHAPITRE Vbis

Actions en justice

L'auteur de la proposition propose d'insérer un nouveau chapitre Vbis.

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Article 25sexies

L'auteur de la proposition propose d'insérer un nouvel article 25sexies, libellé comme suit:

« Art. 25sexies. — 1. Les actions auxquelles peut donner lieu un contrat de voyages tombant sous l'application de la présente loi, pour cause de décès, de blessures ou d'autre atteinte à l'intégrité physique ou morale d'un voyageur, se prescrivent par deux ans; le délai de deux ans prend cours à la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend.

En cas de blessures ou d'autre atteinte à l'intégrité physique ou morale ayant causé la mort du voyageur après la date à laquelle le contrat détermine que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend, le délai prend toutefois cours à la date du décès, sans qu'il puisse dépasser les trois ans à compter de la date de fin de la prestation, telle que prévue au contrat.

2. Les actions auxquelles a donné lieu un contrat tombant sous l'application de la présente loi, autres que celles prévues au premier alinéa, se prescrivent par un an; le délai d'un an prend cours à la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. »

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

CHAPITRE Vter

Des sanctions

Le Gouvernement dépose un amendement tendant à insérer un chapitre Vter (nouveau) « Des sanctions », libellé comme suit:

*Hoofdstuk Vter**Sancties**Afdeling 1**Vordering tot staking**Artikel 25bis*

De voorzitter van de rechtbank van koophandel stelt het bestaan vast en beveelt de staking van zelfs onder het strafrecht vallende daden die een inbreuk op de bepalingen van deze wet uitmaken. De bepalingen voorzien door de wetgeving betreffende de handelspraktijken houdende de vordering tot staking, zijn van toepassing op deze wet.

*Afdeling 2**Waarschuwingsprocedure**Artikel 25ter*

Wanneer is vastgesteld dat een handeling een inbreuk vormt op deze wet of dat zij aanleiding kan geven tot een vordering tot staking op initiatief van de Minister, kan deze of de door hem met toepassing van artikel 25quinquies aangestelde ambtenaar een waarschuwing richten tot de overtreder waarbij die tot stopzetting van de handeling wordt aangemaand, overeenstemmend met de bepalingen voorzien door de wetgeving betreffende de handelspraktijken houdende de waarschuwingsprocedure.

De waarschuwing wordt de overtreder ter kennis gebracht binnen een termijn van drie weken volgend op de vaststelling van de feiten, bij een ter post aangezekende brief met ontvangstmelding of door de overhandiging van een afschrift van het proces-verbaal waarin de feiten zijn vastgesteld.

De waarschuwing vermeldt :

a) de ten laste gelegde feiten en de geschonden wetsbepaling of -bepalingen;

b) de termijn waarbinnen zij dienen te worden stopgezet;

c) dat, indien aan de waarschuwing geen gevolg wordt gegeven, ofwel de Minister een vordering tot staking zal instellen, ofwel de met toepassing van artikel 25quinquies et sexies aangestelde ambtenaren respectievelijk de procureur des Konings kunnen inlichten of de regeling in der minne bepaald in artikel 25sexies kunnen toepassen.

*Chapitre Vter**Des sanctions**Section 1^{re}**De l'action en cessation**Article 25bis*

Le président du tribunal de commerce constate l'existence et ordonne la cessation des actes, même pénalement réprimés, constituant une infraction aux dispositions de la présente loi. Les dispositions prévues par la législation sur les pratiques du commerce en matière d'action en cessation sont applicables à la présente loi.

*Section 2**De la procédure d'avertissement**Article 25ter*

Lorsqu'il est constaté qu'un acte constitue une infraction à la présente loi ou qu'il peut donner lieu à une action en cessation à l'initiative du ministre, celui-ci ou l'agent qu'il commissionne en application de l'article 25quinquies peut adresser au contrevenant un avertissement le mettant en demeure de mettre fin à cet acte.

L'avertissement est notifié au contrevenant dans un délai de trois semaines à dater de la constatation des faits, par lettre recommandée à la poste avec accusé de réception ou par la remise d'une copie du procès-verbal de constatation des faits.

L'avertissement mentionne :

a) les faits imputés et la ou les dispositions légales enfreintes;

b) le délai dans lequel il doit y être mis fin;

c) qu'au cas où il n'est pas donné suite à l'avertissement, soit le ministre intentera une action en cessation, soit les agents commissionnés en application de l'article 25quinquies et sexies, pourront respectivement aviser le procureur du Roi ou appliquer le règlement par voie de transaction prévu à l'article 25sexies.

*Afdeling 3**Strafbepalingen**Artikel 25quater*

Zij die de bepalingen overtreden van de artikelen 5, 7, 9 eerste alinea, 10, 11, 12 en 23 evenals de bepalingen van de besluiten die genomen zijn in uitvoering van de artikelen 29 en 31 van deze wet, worden gestraft met een geldboete van 250 tot 10 000 frank.

Met geldboete van 500 tot 20 000 frank worden gestraft, zij die te kwader trouw de bepalingen van artikel 4 van deze wet overtreden.

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

*HOOFDSTUK Vquater**Opsporing en vaststelling van inbreuken*

De Regering dient een amendement in dat ertoe stelt een nieuw hoofdstuk Vquater « Opsporing en vaststelling van inbreuken » in te voegen:

*« Hoofdstuk Vquater:**Opsporing en vaststelling van inbreuken**Artikel 25quinquies*

Onverminderd de plichten van de officieren van de gerechtelijke politie, zijn de door de Minister van Economische Zaken aangestelde ambtenaren bevoegd om de inbreuken voorzien door deze wet op te sporen en vast te stellen.

De processen-verbaal welke door die ambtenaren worden opgesteld, hebben bewijskracht tot het tegendeel is bewezen.

De bepaling met betrekking tot de opsporing en de vaststelling van de inbreuken voorzien door de wetgeving betreffende de handelspraktijken, zijn ook van toepassing op deze wet.

Artikel 25sexies

De hiervoor in het kader van de wetgeving betreffende de handelspraktijken aangestelde ambtenaren kunnen op inzage van de processen-verbaal die een inbreuk van de bepalingen beoogd door artikel 25quater vaststellen en opgemaakt zijn door de ambtenaren bedoeld in artikel 25quinquies, eerste alinea, aan de overtreders de betaling van een som voorstel-

*Section 3**Des sanctions pénales**Article 25quater*

Sont punis d'une amende de 250 à 10 000 francs, ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles 5, 7, 9, 1^{er} alinéa, 10, 11, 12 et 23 de la présente loi ainsi qu'aux dispositions des arrêtés pris en exécution des articles 29 et 31 de la présente loi.

Sont punis d'une amende de 500 à 20 000 francs, ceux qui de mauvaise foi commettent une infraction aux dispositions de l'article 4 de la présente loi.

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

*CHAPITRE Vquater**Recherche et constatation des infractions*

Le Gouvernement dépose un amendement tendant à insérer un chapitre Vquater nouveau « Recherche et constatation des infractions », libellé comme suit:

*« Chapitre Vquater:**Recherche et constatation des infractions**Article 25quinquies*

Sans préjudice des devoirs incombant aux officiers de la police judiciaire, les agents commissionnés par le ministre des Affaires économiques sont compétents pour rechercher et constater les infractions prévues par la présente loi.

Les procès-verbaux dressés par ces agents font foi jusqu'à preuve du contraire.

Les dispositions relatives à la recherche et à la constatation des infractions prévues par la législation sur les pratiques du commerce sont également applicables à la présente loi.

Article 25sexies

Les agents commissionnés à cette fin dans le cadre de la législation sur les pratiques du commerce peuvent, au vu des procès-verbaux constatant une infraction aux dispositions visées à l'article 25quater et dressés par les agents visés à l'article quinquies, 1^{er} alinéa, proposer aux contrevenants le paiement d'une somme qui éteint l'action publique. Les tarifs

len waarvan de betaling de strafvordering doet vervallen. De tarieven alsook de modaliteiten van betaling en inning zijn deze door de Koning vastgesteld in het kader van de wetgeving op de handelspraktijken.»

Verantwoording

Dit amendement beoogt een hoofdstuk betreffende de sancties en een ander betreffende de opsporing en de vaststelling van inbreuken op deze wet, in te voeren.

Het voorziet dezelfde waarschuwingsprocedures en van vordering tot staking als deze ingesteld door de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

De inbreuken op de bepalingen die verplichtingen opleggen in hoofde van de reisorganisatoren en -bemiddelaars worden strafrechtelijk gesactioneerd.

De bepalingen betreffende de opsporing en de vaststelling van inbreuken zijn hernomen uit de wetgeving op de handelspraktijken.

De Minister van Economische Zaken stelt de bevoegde controleambtenaren aan.

De procedure tot minnelijke schikking die de strafvordering doet vervallen door de betaling van een geldsom, wordt volledig geregeld door verwijzing naar de wetgeving op de handelspraktijken.

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

HOOFDSTUK VI

Slotbepalingen

Artikel 26

De rapporteur stelt voor in dit artikel het woord «reisovereenkomst» te vervangen door het woord «contract».

De term «reisovereenkomst» komt immers niet voor in de definities van artikel 1.

Het amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Een lid dient een amendement in dat ertoe strekt dit artikel te vervangen als volgt:

«Er wordt een garantiefonds opgericht waarin alle reisorganisatoren en reisbemiddelaars bijdragen. Deze bijdrage is verplicht.

De Koning kan de voorwaarden vaststellen waaraan deze garanties moeten beantwoorden en Hij bepaalt de toepasselijke sancties in geval van niet-naleving van deze wet.»

ainsi que les modalités de paiement et de perception sont ceux fixés par le Roi dans le cadre de la législation sur les pratiques du commerce.»

Justification

Cet amendement vise à introduire un chapitre relatif aux sanctions et un autre relatif à la recherche et à la constatation des infractions à la présente loi.

Il prévoit les mêmes procédures d'avertissement et d'action en cessation que celles instaurées dans la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Les infractions aux dispositions imposant des obligations dans le chef des organisateurs et intermédiaires de voyages sont sanctionnées pénalement.

Les dispositions relatives à la recherche et à la constatation des infractions sont reprises de la législation sur les pratiques du commerce.

Le ministre des Affaires économiques commissionnera les agents de contrôle compétents.

La procédure transactionnelle permettant l'extinction de l'action publique par le paiement d'une somme d'argent est réglée entièrement par référence à la législation sur les pratiques du commerce.

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

CHAPITRE VI

Dispositions finales

Article 26

Le rapporteur propose de remplacer, à cet article, les mots «contrat de voyage» par le mot «contrat».

En effet, les mots «contrat de voyage» ne figurent pas dans les définitions de l'article 1^{er}.

L'amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Un commissaire dépose un amendement visant à remplacer cet article par les dispositions suivantes:

«Un fonds de garantie sera créé avec la participation de tous les organisateurs et intermédiaires de voyages. Cette participation est obligatoire.

Le Roi peut déterminer les conditions auxquelles ces garanties doivent répondre et fixe les sanctions applicables en cas de non-respect de la présente loi.»

Verantwoording

In plaats van de Koning te laten kiezen in welke vorm reisbureaus en reisbemiddelaars voldoende garanties moeten bieden om in geval van insolventie hun verplichtingen ten aanzien van de reizigers na te leven, dient de wetgever te bepalen waaruit die garantie bestaat en welke vorm zij zal aannemen door in de wet zelf te voorzien in de oprichting van een waarborgfonds.

De Regering dient op haar beurt een amendement in dat ertoe strekt *in het derde lid van dit artikel tussen de woorden « De Koning kan » en de woorden « de voorwaarden » de woorden « de vorm en » in te voegen.*

Verantwoording

De eerste twee leden van artikel 26 zetten artikel 7 om van de richtlijn 90/314/CEE van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten.

Het amendement beoogt aan de Koning eveneens toe te laten de vorm vast te stellen die de financiële waarborgen geboden door de organisatoren en/of de bemiddelaars dienen aan te nemen.

Momenteel beoogt de sector de oprichting van een nationaal waarborgfonds. In dat geval moet de Koning kunnen opleggen dat de vakmensen van de sector instemmen met een dergelijk fonds en er de voorwaarden van vaststellen.

De indiener van het eerste amendement verdedigt de oprichting van een waarborgfonds dat aan de consument meer zekerheid biedt. Ontstaan er moeilijkheden, dan treedt het waarborgfonds bijna automatisch op, zodat een schadeloosstelling mogelijk wordt.

De F.I.T. was het met deze formule eens.

De vertegenwoordiger van de Minister merkt op dat de eerste twee leden van artikel 26 als dusdanig artikel 7 van de richtlijn 90/314/CEE van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, omzetten: de reisorganisatoren en reisbemiddelaars dienen aan te tonen over voldoende financiële garanties te beschikken om in geval van insolventie of faillissement te zorgen voor gerugbetaling van de reeds voldane bedragen en voor repatriëring van de consument.

Aangezien geen enkel type van financiële garantie is voorgeschreven door de richtlijn, laat het wetsvoorstel hierin de keuze, maar geeft de Koning de mogelijkheid om de voorwaarden vast te stellen waaraan deze garanties dienen te voldoen. Het amendement

Justification

Plutôt que de laisser au Roi le choix de la formule assurant des garanties suffisantes propres à assurer le respect des obligations des agences de voyages et des intermédiaires de voyages envers le voyageur en cas d'insolvabilité financière, en insérant dans la loi cette forme de garantie à créer sous forme d'un fonds de garantie, le législateur assure d'emblée la garantie et la forme que prendra cette garantie.

Le Gouvernement dépose à son tour un amendement visant à insérer au troisième alinéa de cet article, entre les mots « Le Roi peut déterminer » et les mots « les conditions », les mots « la forme et ».

Justification

Les deux premiers alinéas de l'article 26 transposent l'article 7 de la directive 90/314/CEE du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

L'amendement vise à permettre au Roi de déterminer également la forme que devraient prendre les garanties financières offertes par l'organisateur et/ou l'intermédiaire.

Actuellement, le secteur envisage la création d'un fonds national de garantie. Le cas échéant, le Roi devrait pouvoir imposer que les professionnels du secteur adhèrent à un tel fonds et en fixer les conditions.

L'auteur du premier amendement plaide pour le fonds de garantie qui est plus sûr pour le consommateur. En cas de problème, le fonds de garantie intervient quasi automatiquement, ce qui permet une indemnisation.

La F.I.T. était d'accord sur cette formule.

Le représentant du ministre précise que les deux premiers alinéas de l'article 26 transposent tel quel l'article 7 de la directive 90/314/CEE du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait: les organisateurs et intermédiaires de voyages doivent justifier de garanties financières suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement des fonds déposés et le rapatriement du consommateur.

Aucun type de garantie financière n'étant imposé par la directive, la proposition de loi laisse le choix en la matière, tout en prévoyant la possibilité pour le Roi de déterminer les conditions auxquelles ces garanties doivent répondre. L'amendement du Gouvernement

van de Regering geeft bovendien de mogelijkheid aan de Koning om de vorm voor te schrijven van de financiële garanties die de professionelen moeten aanbieden.

De beoogde financiële garanties kunnen met name de volgende zijn:

- 1) een borg gegeven door een bank of een kredietinstelling;
- 2) een geblokkeerde bankrekening;
- 3) een verzekeringspolis bij een verzekeringsmaatschappij;
- 4) een borgstelling in geldstukken of in geldwaarde bij de deposito- en consignatiekas;
- 5) een garantiefonds.

De mogelijke scenarios toegelaten door artikel 26, zo als geamendeerd door de Regering, zijn de volgende:

- 1) ofwel de vrijheid laten aan de professionelen van de sector in de keuze van de financiële garantie;
- 2) ofwel de vrije keuze uit een reeks van financiële garanties die moeten beantwoorden aan voorwaarden vastgesteld door de Koning;
- 3) ofwel de vastlegging door de Koning van de vorm en de voorwaarden waaraan de financiële garanties dienen te voldoen.

Momenteel beogen de professionele toerismeverenigingen de oprichting van een privaat garantiefonds. De Koning kan er de voorwaarden van vastleggen en eventueel opleggen dat de professionelen van de sector aansluiten bij een dergelijk fonds.

De auteur van het eerste amendement stelt voor dat het koninklijk besluit dat het waarborgfonds opricht, de toetreding hiertoe verplichtend maakt, zoniet wordt de werking van het waarborgfonds afgezwakt.

De vertegenwoordiger van de Minister voegt aan de toelichting bij het Regeringsamendement toe dat indien men in de wet zelf zegt dat er een garantiefonds dient opgericht te worden, men een bijkomende voorwaarde van toegang tot het beroep oplegt. Dit laatste is een gefederaliseerde materie.

De Minister is hoe dan ook voorstander van een garantiefonds, vermits de sector zelf sinds enkele jaren aan de oprichting van een waarborgfonds werkt. Dit zal echter via een overlegprocedure met de deelgebieden moeten gebeuren.

De auteur van het eerste amendement neemt zijn amendement terug ten voordele van het Regeringsamendement.

Het Regeringsamendement wordt eenparig aangenomen door de 13 aanwezige leden.

donne en outre la possibilité au Roi d'imposer la forme de garantie financière que devraient présenter les professionnels.

Les garanties financières envisagées pourraient notamment être les suivantes :

- 1) un aval donné par une banque ou un établissement de crédit;
- 2) un compte bancaire bloqué;
- 3) une police d'assurance auprès d'une société d'assurance;
- 4) un cautionnement en numéraire ou en valeurs auprès de la Caisse des dépôts et consignations;
- 5) un fonds de garantie.

Les scénarios possibles que permet l'article 26 tel qu'amendé par le Gouvernement, sont les suivants :

- 1) soit la liberté laissée aux professionnels du secteur dans le choix de la garantie financière;
- 2) soit la liberté de choix entre une série de garanties financières qui devraient répondre à des conditions fixées par le Roi;
- 3) soit la fixation par le Roi de la forme et des conditions auxquelles devraient répondre les garanties financières.

Actuellement, les associations professionnelles du tourisme envisagent la création d'un fonds privé de garantie. Le Roi pourrait en fixer les conditions et, le cas échéant, imposer que les professionnels du secteur adhèrent à un tel fonds.

L'auteur du premier amendement propose que l'on dispose de l'arrêté royal créant le fonds de garantie, que l'adhésion à celui-ci est obligatoire, car, sans cela, le fonds n'aurait pas l'efficacité voulue.

Le représentant du ministre ajoute au commentaire de l'amendement gouvernemental que si l'on dit dans la loi proprement dite qu'il faut créer un fonds de garantie, on impose une condition supplémentaire d'accès à la profession. C'est là une matière fédéralisée.

Quoi qu'il en soit, le ministre est partisan d'un fonds de garantie, puisque le secteur travaille à sa création depuis plusieurs années. Toutefois, celle-ci devra se faire par le biais d'une procédure de concertation avec les entités fédérées.

L'auteur du premier amendement retire celui-ci en faveur de l'amendement gouvernemental.

L'amendement gouvernemental est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Het aldus geamendeerde artikel 26 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

Artikel 27

De auteur van het wetsvoorstel dient een amendement in dat ertoe strekt aan dit artikel een tweede zin toe te voegen, luidende:

« De Koning bepaalt aan welke voorwaarden deze verzekering moet beantwoorden en wie de controle mag uitoefenen. »

De rapporteur dient een analoog amendement in dat ertoe strekt dit artikel aan te vullen als volgt:

« De Koning bepaalt de voorwaarden van deze verzekeringsovereenkomst. »

Het tweede amendement wordt teruggedenomen.

Het eerste amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Het aldus geamendeerde artikel 27 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

Artikel 28

De rapporteur dient een amendement in dat ertoe strekt dit artikel aan te vullen als volgt:

« De Geschillencommissie Reizen verstrekt advies of bemiddelt met betrekking tot de voorgelegde geschillen indien beide partijen hierover akkoord gaan. »

Verantwoording

Deze wet moet de bevoegdheden van de Geschillencommissie voorzien.

De vertegenwoordiger van de Minister herinnert eraan dat inmiddels Geschillencommissie Reizen, die reeds sinds begin van de jaren tachtig, door de sector en de verbruiksorganisaties opgericht werd, inmiddels door de Minister officieel erkend werd.

Het is de vraag of men de arbitrageprocedure in een wet moet vastleggen. Gebruikt men het modelcontract, dan moet men die procedure toepassen.

Misschien behoort daar het volgende bij te komen: « wanneer zij het modelcontract gebruiken, dat voorziet in de toepassing van de arbitrageprocedure ».

De rapporteur vraagt, in het geval één van beide partijen zich niet tot de Geschillencommissie Reizen wenst te wenden, welke de positie is van diegene die wel op de Geschillencommissie beroep doet. Is diegene die zich niet tot de Geschillencommissie wendt, strafbaar?

L'article 26 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

Article 27

L'auteur de la proposition de loi dépose un amendement visant à compléter cet article par une deuxième phrase rédigée comme suit:

« Le Roi détermine à quelles conditions doit répondre cette assurance et qui pourra exercer le contrôle. »

Le rapporteur dépose un amendement analogue, visant à compléter cet article par la phrase suivante:

« Le Roi fixe les conditions auxquelles doit satisfaire le contrat d'assurance. »

Le deuxième amendement est retiré.

Le premier amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

L'article 27 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

Article 28

Le rapporteur dépose un amendement visant à compléter cet article par la phrase suivante:

« La Commission de litiges voyages émet des avis au sujet des différends qui lui sont soumis et les arbitre lorsque les deux parties y consentent. »

Justification

La loi en projet doit préciser quelles sont les compétences de la Commission de litiges.

Le représentant du ministre rappelle qu'en tout cas, le ministre a déjà officiellement reconnu la Commission de litiges voyages qui fut créée par le secteur et les organisations de consommateurs au début des années quatre-vingt.

La question se pose de savoir s'il faut confirmer dans une loi la procédure d'arbitrage. Lorsque le contrat type est utilisé, le recours obligatoire à cette procédure d'arbitrage est prévu.

Il faudrait éventuellement ajouter: « lorsqu'ils utilisent le contrat type qui prévoit le recours à la procédure d'arbitrage ».

Le rapporteur demande quelle serait, au cas où l'une des deux parties ne souhaiterait pas s'adresser à la Commission de litiges voyages, la position de celui qui saisirait. La partie qui refuserait de s'adresser à la Commission de litiges pourrait-elle être sanctionnée?

De vertegenwoordiger van de Minister wijst erop dat wie het modelcontract gebruikt, ook verplicht is ieder geschil aan de Geschillencommissie voor te leggen voor een arbitrageprocedure. Wanneer een rechter zich zou moeten uitspreken over dat procedureprobleem, zal hij naar alle waarschijnlijkheid de arbitrageprocedure opleggen die uit het gebruik van het modelcontract volgt.

Het gebruik van het modelcontract wordt verplicht gesteld. Wie dat contract ondertekent, aanvaardt ook de procedure van de Geschillencommissie Reizen.

De rapporteur stelt vast dat reeds voor een viertal sectoren een Geschillencommissie werd opgericht (onder meer textielreiniging, meubels). Hierbij stelt zich de vraag telkens opnieuw. In Nederland heeft men op dat vlak een zeer grote ervaring opgebouwd wat het oplossen van geschillen via een Geschillencommissie betreft. In België bevindt die praktijk zich nog in een experimentele fase en enkel op vrijwillige basis. Een debat wordt gevoerd over de vraag of wanneer die Geschillencommissie bestaan, ze een verplichtend karakter hebben en of dit betekent dat ze geen verdere toegang meer geven tot de rechtbanken.

Men mag op dit ogenblik in het wetsvoorstel niet al te veel aspecten aangaande de Geschillencommissie vastleggen, zoniet wordt het debat over de procedure in het kader van Geschillencommissies gehypothecerd.

Het amendement van de rapporteur wordt teruggenomen.

Het artikel 28 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Artikel 29

De rapporteur dient een amendement in dat ertoe strekt in dit artikel de woorden « na de inwerking-treding van deze wet » te doen vervallen.

De Regering dient een amendement in dat ertoe strekt:

Op het einde van artikel 29 de volgende termen in te voegen: « en er ook het gebruik van opleggen ».

Verantwoording

Indien de Koning het vermogen heeft om een modelovereenkomst en algemene modelvoorwaarden uit te werken, moet hij uiteraard er ook het gebruik van kunnen opleggen.

Het eerste amendement wordt teurggenomen.

Het Regeringsamendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Le représentant du ministre des Affaires économiques souligne que l'utilisation même du contrat type impose la soumission du litige à la procédure arbitrale de la Commission de litiges. Il est vraisemblable qu'un tribunal qui devrait se prononcer sur ce problème de procédure jugerait en faveur de la procédure arbitrale imposée par l'utilisation du contrat type.

Le contrat type est devenu obligatoire. Celui qui adhère au contrat type, adhère à la Commission de litiges voyages.

Le rapporteur constate qu'une Commission de litiges a déjà été créée pour quatre secteurs (dont celui du nettoyage à sec et celui des meubles). La même question se pose chaque fois. Les Pays-Bas ont une longue expérience en matière de règlement de conflits par l'intermédiaire d'une Commission de litiges. En Belgique, cette pratique en est encore au stade expérimental et elle dépend de la libre initiative des intéressés. La question de savoir si, une fois que ces Commissions de litiges ont été créées, il faut nécessairement passer par elles en cas de conflit, et celle de savoir si leur intervention ferme l'accès aux tribunaux, font l'objet d'un débat.

Il faut éviter de définir aujourd'hui trop d'aspects relatifs aux commissions de litiges dans la proposition de loi, sinon l'on risquerait d'hypothéquer le débat concernant la procédure à suivre au sein de celles-ci.

L'amendement du rapporteur est retiré.

L'article 28 est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Article 29

Le rapporteur dépose un amendement visant à supprimer, à cet article, les mots « après l'entrée en vigueur de la présente loi ».

Le Gouvernement dépose l'amendement suivant:

« Ajouter à la fin de l'article 29 les termes suivants « et peut en imposer aussi l'utilisation. »

Justification

Si le Roi a la faculté d'élaborer un contrat type et des conditions générales type, il doit évidemment pouvoir en imposer l'utilisation.

Le premier amendement est retiré.

L'amendement gouvernemental est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Het aldus geamendeerde artikel 29 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

Artikel 30

Het artikel 30 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Artikel 31

Een lid stelt bij amendement voor dit artikel *tedoen vervallen*.

Verantwoording

Dit artikel geeft aan de Koning in feite « bijzondere machten » en biedt hem uiteindelijk de mogelijkheid de wet tot in het oneindige te wijzigen zonder ooit rekenschap te moeten afleggen aan het Parlement. Het Parlement wordt in deze aangelegenheid dan ook volledig buiten spel gezet en dat is niet aanvaardbaar.

Na enige discussie wordt dit amendement door een nieuw amendement verworpen dat ertoe strekt artikel 31 te vervangen als volgt:

« De Koning kan, bij een in Ministerraad overlegd besluit, de maatregelen nemen die noodzakelijk zouden blijken omdat bepaalde aspecten van de Europese richtlijn van 13 juli 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis-pakketten, door België niet zijn omgezet. »

Dit amendement wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Het aldus geamendeerde artikel 31 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

Artikel 32

Een lid dient een amendement in dat ertoe strekt dit artikel te vervangen als volgt:

« Een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit bepaalt de data van inwerkingtreding van hoofdstuk I, hoofdstuk II, hoofdstuk III, hoofdstuk IV, hoofdstuk V, alsook van ieder artikel van hoofdstuk VI van deze wet. »

Verantwoording

Volgens het artikel 32 van het wetsvoorstel treden de bepalingen van deze wet in werking op de data die de Koning bepaalt. Deze formulering is te vaag. Het is ontoelaatbaar dat iedere bepaling op een verschillende datum in werking treedt.

L'article 29 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

Article 30

L'article 30 est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Article 31

Un membre propose, par voie d'amendement, de *supprimer cet article*.

Justification

Cet article donne en réalité au Roi des pouvoirs spéciaux et Lui donne finalement la possibilité de modifier indéfiniment la loi sans en référer jamais au Parlement, excluant dès lors totalement le Parlement de ce champ d'activité. Cela n'est pas acceptable.

Après discussion, cet amendement est remplacé par un nouvel amendement visant à remplacer le texte de l'article 31 par ce qui suit:

« Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, prendre les mesures qui s'avèrent nécessaires en raison d'un manquement de la Belgique pour ce qui est de la transposition de la directive européenne du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfaits. »

Cet amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

L'article 31 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

Article 32

Un membre dépose un amendement visant à remplacer cet article par ce qui suit:

« Un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, fixe la date de l'entrée en vigueur du chapitre I^{er}, du chapitre II, du chapitre III, du chapitre IV, du chapitre V et de chacun des articles du chapitre VI de la présente loi. »

Justification

D'après l'article 32 de la proposition de loi, les dispositions de la présente loi entreraient en vigueur aux dates fixées par arrêté royal. Cette formule est trop générale. On ne peut admettre que chaque disposition entre en vigueur à une date différente.

Na enige discussie neemt de Commissie een nieuw amendement aan, luidende:

« A. In dit artikel tussen de woorden « treden » en « in werking » de woorden « in hun geheel » in te voegen;

B. Het woord « data » door het woord « datum » te vervangen. »

Het amendement wordt eenparig aangenomen door de 13 aanwezige leden.

Het aldus geamendeerde artikel 32 wordt met dezelfde stemmenverhouding aangenomen.

*
* *

Het geheel van het geamendeerde voorstel van wet wordt aangenomen bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

Dit rapport is goedgekeurd bij eenparigheid van de 13 aanwezige leden.

De Rapporteur,
Francy VAN DER WILDT.

De Voorzitter,
Etienne CEREXHE.

Après discussion, la commission adopte un nouvel amendement rédigé comme suit :

« Remplacer cet article par ce qui suit :

« L'ensemble des dispositions de la présente loi entre en vigueur à la date fixée par le Roi. »

Cet amendement est adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

L'article 32 ainsi amendé est adopté par un vote identique.

*
* *

L'ensemble de la proposition de loi amendée a été adopté à l'unanimité des 13 membres présents.

Le présent rapport a été approuvé à l'unanimité des 13 membres présents.

Le Rapporteur,
Francy VAN DER WILDT.

Le Président,
Etienne CEREXHE.

6. TEKST AANGENOMEN DOOR DE COMMISSIE

HOOFDSTUK I

Definities en toepassingsgebied

Artikel 1

Voor de toepassing van deze wet moet worden verstaan onder:

1° Contract tot reisorganisatie: de overeenkomst waarbij een persoon zich in eigen naam jegens een andere verbindt, om tegen betaling van een totaalprijs, ten minste twee van de volgende drie diensten:

- a) vervoer,
- b) logies,
- c) andere niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die niet bijkomstig zijn ten opzichte van het vervoer of de logies,

in een door hem en/of door een derde van tevoren georganiseerde combinatie te leveren, voor zover de diensten een overnachting behelzen of zich uitstrekken over een tijdspanne van meer dan 24 uur.

Afzonderlijke facturering van diverse onderdelen van eenzelfde combinatie bevrijden de reisorganisator of -bemiddelaar niet van de verplichtingen vervat in deze wet.

2° Contract tot reisbemiddeling: elke overeenkomst waarbij een persoon zich verbindt tot het verstrekken aan een andere, tegen betaling van een prijs, hetzij van een contract tot reisorganisatie, hetzij van een of meer afzonderlijke prestaties die enigerlei reis of verblijf mogelijk maken;

3° Reisorganisator: elke persoon die als verkoper in de betekenis van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument de sub 1° omschreven combinatie rechtstreeks of door bemiddeling van een reisbemiddelaar verkoopt of ten verkoop aanbiedt;

4° Reisbemiddelaar: elke persoon die als verkoper in de betekenis van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument de sub 2° bedoelde verbintenis aangaat;

5° Reiziger: elke persoon die het voordeel geniet van de verbintenis bedoeld sub 1° of 2°, ongeacht of het contract gesloten of de prijs betaald is door hem of voor hem.

6. TEXTE ADOPTÉ PAR LA COMMISSION

CHAPITRE PREMIER

Définitions et champ d'application

Article premier

Pour l'application de la présente loi, il faut entendre par:

1° Contrat d'organisation de voyages: tout contrat par lequel une personne s'engage, en son nom, à procurer à une autre, moyennant un prix global, au moins deux des trois services suivants:

- a) transport,
- b) logement,
- c) autres services touristiques, non liés au transport ou au logement, qui ne sont pas accessoires au transport ou au logement,

dans une combinaison préalable organisée par ladite personne et/ou par un tiers, pour autant que les prestations incluent une nuitée ou dépassent vingt-quatre heures.

La facturation séparée de divers éléments d'un même forfait ne soustrait pas l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages aux obligations de la présente loi.

2° Contrat d'intermédiaire de voyages: tout contrat par lequel une personne s'engage à procurer à une autre, moyennant le paiement d'un prix, soit un contrat d'organisation de voyages, soit une ou plusieurs prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque;

3° Organisateur de voyages: toute personne agissant en tant que vendeur au sens de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur qui vend ou offre en vente la combinaison décrite au 1°, directement ou à l'intervention d'un intermédiaire de voyages;

4° Intermédiaire de voyages: toute personne agissant en tant que vendeur au sens de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, qui prend l'engagement visé au 2°;

5° Voyageur: toute personne qui bénéficie de l'engagement visé au 1° ou au 2°, que le contrat ait été conclu ou le prix payé par elle ou pour elle.

Art. 2

§ 1. Deze wet is van toepassing op de in België verkochte of ten verkoop aangeboden contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

§ 2. Zo een reisbemiddelaar optreedt als tussenpersoon voor een niet in België gevestigde reisorganisator, wordt hij tegenover de reiziger als reisorganisator beschouwd.

Art. 3

Onverminderd de bepalingen van de artikelen 19 en 28 is elk met deze wet strijdig beding nietig, voor zover het ertoe strekt de rechten van de reiziger te beperken of zijn verplichtingen te verzwaren.

HOOFDSTUK II

Reispromotie

Art. 4

De beschrijving van de diensten vermeld in artikel 1, 1° en 2°, die aan de reiziger wordt verstrekt, alsmede de prijs en alle andere voorwaarden die op het contract van toepassing zijn, mogen geen misleidende elementen bevatten.

Art. 5

Indien aan de reiziger een brochure wordt verstrekt, moet deze nauwkeurig, leesbaar, ondubbelzinnig en goed zichtbaar de prijs vermelden, evenals de relevante gegevens over:

1° de bestemming, de te gebruiken vervoermiddelen, de kenmerken en de categorieën van deze vervoermiddelen;

2° de huisvesting, de ligging, de categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken ervan, alsmede de goedkeuring en de toeristische indeling ervan, overeenkomstig de voorschriften van het ontvangende land, waarbij de reiziger gewezen moet worden op het verschil tussen deze klassering en de normen die toepasselijk zijn in België;

3° de aard en het aantal inbegrepen maaltijden;

4° de routebeschrijving;

5° de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn;

6° het als voorschot te betalen bedrag of percentage van de prijs en de termijn voor de betaling van het saldo;

Art. 2

§ 1^{er}. La présente loi est applicable aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages vendus ou offerts en vente en Belgique.

§ 2. Si un intermédiaire de voyages agit en qualité d'intermédiaire pour un organisateur de voyages non établi en Belgique, il est considéré comme l'organisateur de voyages vis-à-vis du voyageur.

Art. 3

Sans préjudice des dispositions des articles 19 et 28, toute clause contraire à la présente loi ou à ses arrêtés d'exécution est nulle dans la mesure où elle vise à limiter les droits du voyageur ou à alourdir ses obligations.

CHAPITRE II

De la promotion de voyages

Art. 4

La description des services mentionnés à l'article 1^{er}, 1° et 2°, communiquée au voyageur, leur prix et toutes les autres conditions applicables au contrat ne peuvent contenir aucune indication trompeuse.

Art. 5

Si une brochure est mise à la disposition du voyageur, elle doit indiquer de manière lisible, apparente et non équivoque le prix ainsi que les données pertinentes relatives:

1° à la destination, aux moyens, aux caractéristiques et aux catégories de transport utilisés;

2° au mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique, en vertu de la réglementation du pays d'accueil et, en cas de différence, son équivalence avec la classification et les normes nationales;

3° à la nature et au nombre de repas fournis;

4° à l'itinéraire;

5° aux informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi qu'aux formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;

6° au montant ou au pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et au calendrier pour le paiement du solde;

7° de aanduiding of voor de uitvoering van de reis een minimum aantal personen is vereist, en zo ja, de uiterste datum waarop de reiziger in kennis zal worden gesteld van een eventuele annulering;

8° de nuttige informatie met betrekking tot het aangaan van een annulatie- en/of bijstandsverzekering;

9° de aard van de reis en de doelgroep tot wie ze zich richt.

Art. 6

De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij:

— wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de brochure moet daarvan uitdrukkelijk melding maken;

— er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.

HOOFDSTUK III

Informatie

Art. 7

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

1° vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:

a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn;

b) de op het contract toepasselijke contractvoorwaarden;

c) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie- en/of bijstandsverzekering;

2° vóór de aanvang van de reis, en ten laatste zeven kalenderdagen vóór de vertrekdatum, de volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:

a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook de door de reiziger in te nemen plaats;

b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of bemiddelaar, of bij het ontbreken daar-

7° au nombre minimum de personnes à atteindre pour que le voyage ait lieu et, dans ce cas, à la date limite d'information du voyageur en cas d'annulation;

8° aux informations utiles relatives à la souscription d'une assurance-annulation et/ou assistance;

9° à la nature du voyage et au public à qui il s'adresse.

Art. 6

Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure, à moins que:

— des changements dans ces informations n'aient été clairement communiqués au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat; la brochure doit en faire état expressément;

— des modifications n'interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.

CHAPITRE III

De l'information

Art. 7

L'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus:

1° avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer au voyageur par écrit:

a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;

b) les conditions contractuelles applicables au contrat;

c) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance-annulation et/ou assistance;

2° avant le début du voyage, et au plus tard sept jours civils avant la date du départ, de fournir par écrit au voyageur les informations suivantes:

a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que l'indication de la place à occuper par le voyageur;

b) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages ou, à défaut, les nom,

van, naam, adres en telefoon- en faxnummer van de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen. Zo deze instanties niet bestaan, moet de reiziger beschikken over een telefoon- of faxnummer waardoor hij zo spoedig mogelijk in contact kan treden met de reisbemiddelaar of de reisorganisator;

c) voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

De hierboven onder 2° vermelde termijn van zeven kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laatijdig gesloten contract.

Art. 8

De reiziger moet aan de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden.

HOOFDSTUK IV

Het contract tot reisorganisatie

AFDELING 1

Totstandkomen van het contract

Onderafdeling 1

Vorm en inhoud van het contract

Art. 9

Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of de reisorganisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet van 14 juni 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet via de namens de reisagenten optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

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

adresse et numéros de téléphone et de fax des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème. Lorsque ces représentations et ces organismes n'existent pas, le voyageur doit disposer d'un numéro de téléphone ou de fax lui permettant d'établir le plus rapidement possible un contact avec l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages;

c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de sept jours civils visé au 2° ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Art. 8

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément.

CHAPITRE IV

Du contrat d'organisation de voyages

SECTION 1^{re}

Formation du contrat

Sous-section 1^{re}

Forme et contenu du contrat

Art. 9

Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom de ce dernier.

Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Art. 10

§ 1. De bestelbon en het contract vermelden ten minste:

- 1° de plaats en de datum van sluiting;
 - 2° de naam en het adres van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar;
 - 3° de naam en het adres van de instantie die garant staat voor de diensten van de reisorganisator en/of van de reisbemiddelaar;
 - 4° de naam en het adres van de reiziger en, in voorkomend geval, de derde begunstigde(n);
 - 5° de plaatsen en de data van begin en einde van de reis en van de verblijven en, indien deze onderscheiden periodes van verblijf omvatten, de verschillende periodes en data;
 - 6° de te gebruiken vervoermiddelen, kenmerken en categorieën van deze vervoermiddelen, data, tijdstippen en plaatsen van vertrek en terugkeer;
 - 7° de totaalprijs die al de in het contract vastgestelde prestaties dekt;
 - 8° de gegevens met betrekking tot een eventuele herziening van de prijs en de precieze berekeningswijze ervan;
 - 9° de datum en de wijze van betaling van de prijs;
 - 10° de bijzondere wensen die de reiziger bij het boeken van de reis aan de reisorganisator of de reisbemiddelaar kenbaar heeft gemaakt;
 - 11° de voorwaarden om het contract over te dragen;
 - 12° de voorwaarden om het contract te verbreken in hoofde van de reiziger en in hoofde van de reisorganisator en/of bemiddelaar;
 - 13° de wijze waarop en de termijnen waarbinnen de reiziger een eventuele klacht moet indienen in verband met het niet of slecht uitvoeren van de overeenkomst;
 - 14° de voorwaarden van een annulatie-, bijstands- en/of andere verzekeringen en naam en adres van de verzekeraar of een uitdrukkelijke verwijzing naar de brochure met aanduiding van de bladzijde waarop deze informatie is vermeld.
- § 2. Indien zij relevant zijn voor het betrokken contract, dient het contract bijkomend de volgende gegevens te vermelden:
- 1° indien logies in de reisovereenkomst is opgenomen: de ligging, de categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken ervan, alsmede de overeenstemming ervan met de voorschriften van het ontvangende land, waarbij de reiziger gewezen moet worden op het verschil tussen deze klassering en de normen die toepasselijk zijn in België;

Art. 10

§ 1^{er}. Le bon de commande et le contrat de voyage mentionnent au moins:

- 1° le lieu et la date de la signature;
- 2° le nom et l'adresse de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages;
- 3° le nom et l'adresse de l'instance qui se porte garant des services de l'organisateur de voyages et/ou de l'intermédiaire de voyages;
- 4° le nom et l'adresse du voyageur et, le cas échéant, du (ou des) tiers bénéficiaire(s);
- 5° les lieu et date de début et de fin du voyage et de séjour et, si ceux-ci couvrent des périodes de séjour distinctes, les différentes périodes et dates;
- 6° les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;
- 7° le prix global couvrant l'ensemble des prestations prévues au contrat;
- 8° les données relatives à une éventuelle révision du prix et à son mode de calcul exact;
- 9° le calendrier et les modalités de paiement du prix;
- 10° les desiderata particuliers que le voyageur a fait connaître à l'organisateur ou à l'intermédiaire de voyages au moment de la réservation du voyage;
- 11° les conditions de cession du contrat;
- 12° les conditions d'annulation du contrat dans le chef du voyageur et dans le chef de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages;
- 13° les modalités et délais dans lesquels le voyageur doit formuler une réclamation éventuelle pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat;
- 14° les conditions d'une assurance-annulation, d'une assurance-assistance, et/ou de toute autre assurance, ainsi que le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance ou l'indication précise de la page de la brochure où figurent ces informations.

§ 2. Le contrat doit également mentionner les données suivantes, si elles sont pertinentes pour le contrat en question:

- 1° lorsque le voyage comprend un hébergement: sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation du pays d'accueil et, en cas de différence, son équivalence avec la classification et les normes nationales;

2° de aard en het aantal inbegrepen maaltijden;

3° het minimum aantal personen dat voor de uitvoering van het reiscontract is vereist en de uiterste datum waarop de reiziger in kennis zal worden gesteld van een eventuele annulering; deze uiterste annuleringsdatum is ten laatste 15 dagen vóór het vertrek;

4° de routebeschrijving;

5° de bezoeken, excursies of andere diensten, die begrepen zijn in de overeengekomen totale prijs;

6° de bijzonderen wensen van de reiziger die door de reisorganisator zijn aanvaard.

§ 3. In zoverre de gegevens vervat in § 1 en § 2 geheel of gedeeltelijk voorkomen op een aan de reiziger afgegeven programma, reisbrochure of bestelbon, mag het contract een eenvoudige verwijzing naar dat programma, reisbrochure of bestelbon bevatten; elke wijziging van het programma of de reisbrochure moet in het reiscontract vermeld worden.

Het contract moet uitdrukkelijk vermelden dat de reiziger het programma of de brochure heeft ontvangen.

Onderafdeling 2

De prijs

Art. 11

§ 1. De in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:

- a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
- b) de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
- c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.

Er moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijzigingen ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs.

§ 2. De in het contract vastgestelde prijs kan tijdens de 20 kalenderdagen die aan het vertrek voorafgaan, in geen geval nog worden verhoogd.

§ 3. Zo de verhoging 10 pct. van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding ontbinden. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.

2° la nature et le nombre des repas fournis;

3° le nombre minimum de personnes requis pour l'exécution du contrat de voyage et la date limite d'information du voyageur en cas d'annulation éventuelle; cette date limite d'annulation ne peut être postérieure à 15 jours avant le départ;

4° la description de l'itinéraire;

5° les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu;

6° les desiderata particuliers du voyageur qui ont été acceptés par l'organisateur de voyages.

§ 3. Dans la mesure où les indications prévues aux §§ 1^{er} et 2 figurent totalement ou partiellement dans un programme, une brochure de voyages mise à la disposition du voyageur ou le bon de commande, le contrat de voyage pourra contenir une simple référence à ce programme, cette brochure de voyages ou ce bon de commande; toute modification devra être mentionnée dans le contrat de voyage.

Une mention explicite de la réception du programme ou de la brochure par le voyageur sera prévue dans le contrat.

Sous-section 2

Le prix

Art. 11

§ 1^{er}. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si le contrat en prévoit expressément la possibilité de même que son mode de calcul exact et pour autant que la révision soit consécutive aux variations:

- a) des taux de change appliqués au voyage, et/ou
- b) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou
- c) des redevances et taxes afférentes à certains services.

Il faut, dans ce cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.

§ 2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.

§ 3. Si la majoration excède 10 p.c. du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

§ 4. De betaling van het saldo van de prijs kan van de reiziger slechts geëist worden op voorwaarde dat de reiziger vooraf of terzelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of de reisdocumenten ontvangt.

Onderafdeling 3

Overdraagbaarheid van de boeking

Art. 12

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

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

AFDELING 2

Uitvoering van het contract tot reisorganisatie

Onderafdeling 1

Niet-uitvoering van de reis of wijziging op een wezenlijk punt door de reisorganisator

Art. 13

Indien, vóór de aanvang van de reis, een van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en vóór de afreis, de reisbemiddelaar of de reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.

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

Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 14.

§ 4. Le paiement du solde ne peut être exigé du voyageur que s'il a préalablement reçu, ou s'il reçoit simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.

Sous-section 3

Cessibilité de la réservation

Art. 12

Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et, le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.

Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont responsables solidairement du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession.

SECTION 2

Exécution du contrat d'organisation de voyages

Sous-section 1^{re}

Non-exécution du voyage ou modification d'un élément essentiel par l'organisateur de voyages

Art. 13

Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.

Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 14.

Art. 14

§ 1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract opzegt wegens « een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid », heeft de reiziger de keuze tussen:

1° ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen; zo de aangeboden reis van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;

2° ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

§ 2. De reiziger kan eveneens, waar passend, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van de overeenkomst, tenzij:

a) de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract vermelde termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de afreis hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;

b) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is begrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Art. 15

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

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

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

Art. 14

§ 1^{er}. Si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:

1° soit une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;

2° soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

§ 2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf:

a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévu dans le contrat et nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 15 jours civils avant la date de départ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, étrangères à celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Art. 15

S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.

En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Onderafdeling 2

Verbreking door de reiziger

Art. 16

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken.

Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en reisbemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan ten hoogste eenmaal de reissom bedragen.

Onderafdeling 3

Aansprakelijkheid van de reisorganisator

Art. 17

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

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

Art. 18

§ 1. De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen.

§ 2. Hij is niet aansprakelijk ingeval:

1° de tekortkomingen in de uitvoering van het contract toe te schrijven zijn aan de reiziger;

2° deze tekortkomingen, die niet te voorzien waren of niet konden worden opgeheven, toe te schrijven zijn aan een derde die vreemd is aan de in het contract bedoelde prestaties;

3° deze tekortkomingen te wijten zijn aan overmacht, zoals gedefinieerd in artikel 14, § 2, b;

Sous-section 2

Résiliation par le voyageur

Art. 16

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat.

Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

Sous-section 3

Responsabilité de l'organisateur de voyages

Art. 17

L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

Art. 18

§ 1^{er}. L'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

§ 2. Il n'est pas responsable au cas où:

1° les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au voyageur;

2° les manquements imprévisibles ou insurmontables sont imputables à un tiers qui est étranger aux prestations visées au contrat;

3° les manquements sont imputables à un cas de force majeure tel que défini à l'article 14, § 2, b;

4° deze tekortkomingen te wijten zijn aan een gebeurtenis die de reisorganisator met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen, waaronder overboeken niet is begrepen.

§ 3. In de gevallen, bedoeld in § 1 en § 2 is de reisorganisator tijdens de uitvoering van het contract verplicht al het mogelijke te doen om de in moeilijkheden verkerende reiziger bijstand en hulp te verlenen.

De reisorganisator kan in de gevallen bedoeld in § 2, waar passend, de door hem gemaakte kosten ten laste leggen van de reiziger.

Art. 19

§ 1. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger niet uitsluiten of beperken.

§ 2. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid voor andere dan lichamelijke schade die voortvloeit uit zijn eigen handelen of nalaten, uit het opzet de schade te veroorzaken of uit een grove fout, niet uitsluiten of beperken.

§ 3. Indien op een in het reiscontract begrepen dienst een internationaal verdrag van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van zijn aansprakelijkheid die het verdrag aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

§ 4. De reisorganisator is, zo hem een tekortkoming in de nakoming van een van zijn verplichtingen kan worden toegerekend, eveneens gehouden tot een billijke vergoeding van de derving van het reisgenot.

§ 5. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract begrepen diensten verleent, kan hij zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot beperken tot tweemaal de reissom.

Onderafdeling 4

Verplichtingen van de reiziger

Art. 20

De reiziger dient elke tekortkoming in de uitvoering van het contract, die hij ter plaatse vaststelt, onmiddellijk schriftelijk of in een andere passende vorm mee te delen aan de betrokken dienstverleners ter plaatse. Hij moet in elk geval zijn klacht, bij een ter post aangetekende brief, aan de reisorganisator en/of reisbemiddelaar bevestigen, ten laatste één maand na het beëindigen van de reis. Hij kan daarvoor een geëi-

4° les manquements sont imputables à un événement que l'organisateur de voyages ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les surréservations.

§ 3. Dans les cas visés aux §§ 1^{er} et 2, l'organisateur de voyages est tenu, durant l'exécution du contrat, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté.

L'organisateur de voyages peut, dans les cas visés au § 2, mettre, le cas échéant, les coûts exposés à la charge du voyageur.

Art. 19

§ 1^{er}. L'organisateur de voyages ne peut exclure ni limiter sa responsabilité pour le dommage causé par la mort ou les blessures du voyageur.

§ 2. L'organisateur de voyages ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages non corporels découlant de son fait ou de sa négligence, de l'intention de causer le dommage ou d'une faute grave.

§ 3. Si une prestation faisant l'objet du contrat de voyage est soumise à l'application d'une convention internationale, l'organisateur de voyages peut exclure ou limiter sa responsabilité conformément à la convention internationale qui régit ces prestations.

§ 4. L'organisateur de voyages est également tenu, en cas de non-respect d'une de ses obligations, à un dédommagement équitable de la perte de la jouissance du voyage.

§ 5. Pour autant qu'il ne fournisse pas lui-même les prestations comprises dans le contrat de voyage, l'organisateur de voyages peut limiter sa responsabilité en matière de dommages matériels et le dédommagement de la perte de la jouissance du voyage à concurrence de deux fois le prix du voyage.

Sous-section 4

Obligations du voyageur

Art. 20

Tout défaut dans l'exécution du contrat, constaté sur place par le voyageur, doit être signalé le plus tôt possible par écrit ou sous toute autre forme appropriée aux prestataires de services locaux concernés. Il doit en tout cas confirmer sa réclamation par lettre recommandée à la poste à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages, au plus tard un mois après la fin du voyage. Il peut, à cet effet, utiliser le formu-

gend formulier gebruiken dat hem samen met de reisdocumenten werd overhandigd of dat ter plaatse beschikbaar is en hem op het eerste verzoek wordt overhandigd.

HOOFDSTUK V

Het contract tot reisbemiddeling

Art. 21

Elk contract door de reisbemiddelaar gesloten met een reisorganisator of met personen die afzonderlijke prestaties verstrekken, wordt geacht gesloten te zijn door de reiziger.

Art. 22

De reisbemiddelaar heeft naast de informatieverplichting opgenomen in de hoofdstukken II en III van deze wet, een algemene raadgegingsverplichting.

AFDELING 1

Het totstandkomen van het contract tot reisbemiddeling

Art. 23

§ 1. Voor elke verkoop door een reisbemiddelaar van een reis- en/of verblijfprestatie of andere prestatie moet een reisovereenkomst worden opgesteld, tenzij het uitsluitend vervoerbiljetten betreft.

De reisbemiddelaar moet een exemplaar van het contract aan de reiziger overhandigen.

§ 2. Dit contract vermeldt ten minste:

- 1° de plaats en de datum van sluiting;
- 2° de naam en het adres van de reisbemiddelaar;
- 3° de naam en het adres van de instantie die garant staat voor de diensten van de reisbemiddelaar;
- 4° de naam en het adres van de reiziger en, in voorkomend geval, de derde begunstigde(n);
- 5° de plaatsen en de data van begin en einde van de reis en van de verblijven en, indien deze onderscheiden periodes van verblijf omvatten, de verschillende periodes en data;
- 6° de te gebruiken vervoermiddelen, de kenmerken en de categorieën van deze vervoermiddelen, de data, de tijdstippen en de plaatsen van vertrek en terugkeer;

laire approprié qui lui a été remis en même temps que les documents de voyage ou qui est disponible sur place et lui sera remis à la première demande.

CHAPITRE V

Du contrat d'intermédiaire de voyages

Art. 21

Tout contrat conclu par l'intermédiaire de voyages avec un organisateur de voyages ou avec des personnes qui fournissent des prestations isolées est considéré comme ayant été conclu par le voyageur.

Art. 22

Outre l'obligation d'information prévue aux chapitres II et III de la présente loi, l'intermédiaire de voyages a une obligation générale de conseil.

SECTION 1^{re}

Formation du contrat d'intermédiaire de voyages

Art. 23

§ 1^{er}. Toute vente par un intermédiaire de voyages d'une prestation de voyage ou de séjour ou d'une autre prestation doit faire l'objet d'un contrat, sauf si elle porte uniquement sur des titres de transport.

L'intermédiaire de voyages doit remettre au voyageur un exemplaire du contrat.

§ 2. Ce contrat mentionne au moins:

- 1° le lieu et la date de la signature;
- 2° le nom et l'adresse de l'intermédiaire de voyages;
- 3° le nom et l'adresse de l'instance qui se porte garant des services de l'intermédiaire de voyages;
- 4° le nom et l'adresse du voyageur et, le cas échéant, du (des) tiers bénéficiaire(s);
- 5° les lieux et dates de début et de fin du voyage et de séjour et, si ceux-ci couvrent des périodes de séjour distinctes, les différentes périodes et dates;
- 6° les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;

7° de totaalprijs die al de in het contract vastgestelde prestaties dekt;

8° de gegevens met betrekking tot een eventuele herziening van de prijs en de precieze berekeningswijze ervan;

9° de datum en de wijze van betaling van de prijs;

10° de bijzondere wensen die de reiziger bij het boeken van de reis aan de reisbemiddelaar kenbaar heeft gemaakt en waarop door beiden is ingegaan;

11° de voorwaarden om het contract over te dragen;

12° de voorwaarden om het contract te ontbinden in hoofde van de reiziger en in hoofde van de reisbemiddelaar;

13° de wijze waarop en de termijnen waarbinnen de reiziger een eventuele klacht moet indienen in verband met het niet of slecht uitvoeren van de overeenkomst;

14° de voorwaarden van een annulatie-, bijstands- en/of andere verzekering en de naam en het adres van de verzekeraar of een uitdrukkelijke verwijzing naar de brochure met aanduiding van de bladzijde waarop deze informatie is vermeld.

Indien zij relevant zijn voor het betrokken contract, dient het contract bijkomend de volgende gegevens te vermelden:

1° indien logies in de reisovereenkomst is opgenomen: de ligging, de categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken ervan, alsmede de overeenstemming ervan met de voorschriften van het ontvangende land, waarbij de reiziger gewezen moet worden op het verschil tussen deze klassering en de normen die toepasselijk zijn in België;

2° de aard en het aantal inbegrepen maaltijden;

3° de routebeschrijving;

4° de bezoeken, excursies of andere diensten die begrepen zijn in de overeengekomen totale prijs.

In zoverre deze gegevens geheel of gedeeltelijk voorkomen op een aan de reiziger afgegeven programma, reisbrochure of bestelbon, mag het contract een eenvoudige verwijzing naar dat programma, reisbrochure of bestelbon bevatten; elke wijziging aan het programma of de reisbrochure moet in het contract vermeld worden.

Het contract moet uitdrukkelijk vermelden dat de reiziger het programma of de brochure heeft ontvangen.

§ 3. Wanneer het contract tot reisbemiddeling betrekking heeft op een contract tot reisorganisatie valt het onder de toepassing van de artikelen 9 en 10; bene-

7° le prix global couvrant l'ensemble des prestations prévues au contrat;

8° les données relatives à une éventuelle révision du prix et à son mode de calcul exact;

9° le calendrier et les modalités de paiement du prix;

10° les desiderata particuliers que le voyageur a fait connaître à l'intermédiaire de voyages au moment de la réservation du voyage et que l'un et l'autre ont acceptés;

11° les conditions de cession du contrat;

12° les conditions d'annulation du contrat dans le chef du voyageur et dans le chef de l'intermédiaire de voyages;

13° les modalités et délais dans lesquels le voyageur doit formuler une réclamation éventuelle pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat;

14° les conditions d'une assurance-annulation, d'une assurance-assistance et/ou d'une autre assurance, ainsi que le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance ou l'indication précise de la page de la brochure où figurent ces informations.

Le contrat doit également mentionner les données suivantes, si elles sont pertinentes pour le contrat en question:

1° lorsque le voyage comprend un hébergement: sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation du pays d'accueil et, en cas de différence, son équivalence avec la classification et les normes nationales;

2° la nature et le nombre des repas fournis;

3° la description de l'itinéraire;

4° les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu.

Dans la mesure où ces indications figurent totalement ou partiellement dans un programme, une brochure de voyages mise à la disposition du voyageur ou le bon de commande, le contrat pourra contenir une simple référence à ce programme, cette brochure de voyages ou ce bon de commande; toute modification devra être mentionnée dans le contrat.

Une mention explicite de la réception du programme ou de la brochure par le voyageur sera prévue au contrat.

§ 3. Lorsque le contrat d'intermédiaire de voyages porte sur un contrat d'organisation de voyages, il tombe sous l'application des articles 9 et 10; outre le

vens de naam en het adres van de reisorganisator worden dan ook de naam en het adres van de reisbemiddelaar en zijn optreden namens de reisorganisator vermeld.

Zo de reisbemiddelaar deze verplichting niet naleeft, wordt hij als reisorganisator beschouwd.

Art. 24

De artikelen 11 (prijsherziening) en 12 (overdraagbaarheid van de boeking) zijn van toepassing op het contract tot reisbemiddeling.

AFDELING 2

Uitvoering van het contract tot reisbemiddeling

Onderafdeling I

Opzegging van het contract door de reisbemiddelaar

Art. 25

Indien de reisbemiddelaar, vóór de aanvang van de reis, het contract opzegt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

1° ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van gelijke of beter kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen.

Zo het aanbod van mindere kwaliteit is, moet de reisbemiddelaar het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.

2° ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

Onderafdeling 2

Opzegging door de reiziger

Art. 26 (nieuw)

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken.

Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisbemiddelaar lijdt ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan ten hoogste eenmaal de reissom bedragen.

nom et l'adresse de l'organisateur de voyages sont alors mentionnés le nom et l'adresse de l'intermédiaire de voyages et son intervention en tant qu'intermédiaire de l'organisateur de voyages.

Si l'intermédiaire de voyages ne respecte pas cette obligation, il est considéré comme étant l'organisateur de voyages.

Art. 24

Les articles 11 (révision du prix) et 12 (cessibilité de la réservation) sont applicables au contrat d'intermédiaire de voyages.

SECTION 2

Exécution du contrat d'intermédiaire de voyages

Sous-section 1^{re}

Résiliation du contrat par l'intermédiaire de voyages

Art. 25

Si l'intermédiaire de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:

1° soit une autre offre de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément.

Si l'offre est de qualité inférieure, l'intermédiaire de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais.

2° soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

Sous-section 2

Résiliation par le voyageur

Art. 26 (nouveau)

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat.

Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

Onderafdeling 3

Aansprakelijkheid van de reisbemiddelaar

Art. 27 (nieuw)

De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van het contract tot reisbemiddeling redelijkerwijs mocht hebben.

De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor elke fout die hij bij de uitvoering voor zijn verplichtingen begaat.

Hij is niet aansprakelijk ingeval:

1° de tekortkomingen in de uitvoering van het contract toe te schrijven zijn aan de reiziger;

2° de tekortkomingen, die niet te voorzien waren of niet konden worden opgeheven, toe te schrijven zijn aan een derde die vreemd is aan de in het contract bedoelde prestaties;

3° deze tekortkomingen te wijten zijn aan overmacht, zoals gedefinieerd in artikel 14, § 2, b);

4° deze tekortkomingen te wijten zijn aan een gebeurtenis die de reisbemiddelaar met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen, waaronder overboeken niet is inbegrepen.

In al deze gevallen is de reisbemiddelaar verplicht al het mogelijke te doen om de in moeilijkheden verkerende reiziger bijstand en hulp te verlenen.

De reisbemiddelaar kan, waar passend, de door hem gemaakte kosten, ten laste leggen van de reiziger.

Art. 28 (nieuw)

Artikel 19 is mede van toepassing op het contract tot reisbemiddeling.

Onderafdeling 4

Verplichtingen van de reiziger

Art. 29 (nieuw)

Artikel 20 is mede van toepassing op het contract tot reisbemiddeling.

Sous-section 3

Responsabilité de l'intermédiaire de voyages

Art. 27 (nouveau)

L'intermédiaire de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat, conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'intermédiaire de voyages.

L'intermédiaire de voyages est responsable de toute erreur commise dans l'exécution de ses obligations.

Il n'est pas responsable au cas où:

1° les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au voyageur;

2° les manquements imprévisibles ou insurmontables sont imputables à un tiers qui est étranger aux prestations visées au contrat;

3° les manquements sont imputables à un cas de force majeure tel que défini à l'article 14, § 2, b);

4° les manquements sont imputables à un événement que l'intermédiaire de voyages ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les surréservations.

Dans tous ces cas, l'intermédiaire de voyages est tenu de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté.

L'intermédiaire de voyages peut, le cas échéant, mettre les coûts exposés à la charge du voyageur.

Art. 28 (nouveau)

L'article 19 est également applicable aux contrats d'intermédiaire de voyages.

Sous-section 4

Obligations du voyageur

Art. 29 (nouveau)

L'article 20 est également applicable aux contrats d'intermédiaire de voyages.

HOOFDSTUK VI**Rechtsvorderingen****Art. 30 (nieuw)**

1. De vorderingen waartoe een reiscontract waarop deze wet toepasselijk is, aanleiding kunnen geven, uit hoofde, van het overlijden, de verwondingen of enige andere aantasting van de fysieke of geestelijke integriteit van een reiziger, verjaren na een termijn van twee jaar; deze termijn begint te lopen vanaf de datum die in het contract bepaald is voor het einde van de prestatie die aanleiding heeft gegeven tot het geschil.

In geval van verwondingen of andere aantasting van de fysieke of geestelijke integriteit die het overlijden van de reiziger tot gevolg heeft na de datum bepaald voor het einde van de prestatie die aanleiding heeft gegeven tot het geschil, begint de termijn evenwel te lopen vanaf de datum van het overlijden, zonder dat die termijn meer mag bedragen dan drie jaar te rekenen van de datum bepaald voor het einde van de prestatie.

2. De vorderingen waartoe een contract waarop deze wet toepasselijk is aanleiding kan geven, andere dan die vermeld in het eerste lid, verjaren na een termijn van een jaar; deze termijn begint te lopen vanaf de datum die in het contract bepaald is voor het einde van de prestatie die aanleiding heeft gegeven tot het geschil.

HOOFDSTUK VII**Sancties****AFDELING 1****Vordering tot staking****Art. 31 (nieuw)**

De voorzitter van de rechtbank van koophandel stelt het bestaan vast en beveelt de staking van zelfs onder het strafrecht vallende daden die een inbreuk op de bepalingen van deze wet uitmaken. De bepalingen van de wetgeving betreffende de handelspraktijken houdende de vordering tot staking, zijn op deze wet van toepassing.

CHAPITRE VI**Des actions en justice****Art. 30 (nouveau)**

1. Les actions auxquelles peut donner lieu un contrat de voyages tombant sous l'application de la présente loi, pour cause de décès, de blessures ou autre atteinte à l'intégrité physique ou morale d'un voyageur, se prescrivent par deux ans; le délai de deux ans prend cours à la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend.

En cas de blessures ou autre atteinte à l'intégrité physique ou morale ayant causé la mort du voyageur après la date à laquelle le contrat détermine que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend, le délai prend toutefois cours à la date du décès, sans qu'il puisse dépasser les trois ans à compter de la date de fin de la prestation, telle que prévue au contrat.

2. Les actions auxquelles a donné lieu un contrat tombant sous l'application de la présente loi, autres que celles prévues au premier alinéa, se prescrivent par un an; le délai d'un an prend cours à la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend.

CHAPITRE VII**Des sanctions****SECTION 1^{re}****L'action en cessation****Art. 31 (nouveau)**

Le président du tribunal de commerce constate l'existence et ordonne la cessation des actes, même pénalement réprimés, constituant une infraction aux dispositions de la présente loi. Les dispositions prévues par la législation sur les pratiques du commerce en matière d'action en cessation sont applicables à la présente loi.

AFDELING 2

Waarschuwingsprocedure

Art. 32 (nieuw)

Wanneer is vastgesteld dat een handeling een inbreuk vormt op deze wet of dat zij aanleiding kan geven tot een vordering tot staking op initiatief van de Minister, kan deze of de door hem met toepassing van artikel 34 aangestelde ambtenaar een waarschuwing richten tot de overtreder waarbij die tot stopzetting van de handeling wordt aangemaand, overeenkomstig de bepalingen van de wetgeving op de handelspraktijken houdende de waarschuwingsprocedure.

De waarschuwing wordt de overtreder ter kennis gebracht binnen een termijn van drie weken volgend op de vaststelling van de feiten, bij een ter post aangezekende brief met ontvangstmelding of door de overhandiging van een afschrift van het proces-verbaal waarin de feiten zijn vastgesteld.

De waarschuwing vermeldt:

- a) de ten laste gelegde feiten en de geschonden wetsbepaling of -bepalingen;
- b) de termijn waarbinnen zij dienen te worden stopgezet;
- c) dat, indien aan de waarschuwing geen gevolg wordt gegeven, ofwel de Minister een vordering tot staking zal instellen, ofwel de met toepassing van de artikelen 34 en 35 aangestelde ambtenaren respectievelijk de procureur des Konings kunnen inlichten of de regeling in der minne bepaald in artikel 35 kunnen toepassen.

AFDELING 3

Strafbepalingen

Art. 33 (nieuw)

Zij die de bepalingen overtreden van de artikelen 5, 7, 9, eerste lid, 10, 11, 12 en 23, evenals de bepalingen van de besluiten die genomen zijn ter uitvoering van de artikelen 39 en 41 van deze wet, worden gestraft met geldboete van 250 frank tot 10 000 frank.

Met geldboete van 500 frank tot 20 000 frank worden gestraft, zij die te kwader trouw de bepalingen van artikel 4 van deze wet overtreden.

SECTION 2

La procédure d'avertissement

Art. 32 (nouveau)

Lorsqu'il est constaté qu'un acte constitue une infraction à la présente loi ou qu'il peut donner lieu à une action en cessation à l'initiative du ministre, celui-ci ou l'agent qu'il commissionne en application de l'article 34 peut adresser au contrevenant un avertissement le mettant en demeure de mettre fin à cet acte, conformément aux dispositions de la législation sur les pratiques du commerce portant la procédure d'avertissement.

L'avertissement est notifié au contrevenant dans un délai de trois semaines à dater de la constatation des faits, par lettre recommandée à la poste avec accusé de réception ou par la remise d'une copie du procès-verbal de constatation des faits.

L'avertissement mentionne:

- a) les faits imputés et la ou les dispositions légales enfreintes;
- b) le délai dans lequel il doit y être mis fin;
- c) qu'au cas où il n'est pas donné suite à l'avertissement, soit le ministre intentera une action en cessation, soit les agents commissionnés en application des articles 34 et 35, pourront respectivement aviser le procureur du Roi ou appliquer le règlement par voie de transaction prévue à l'article 35.

SECTION 3

Les sanctions pénales

Art. 33 (nouveau)

Sont punis d'une amende de 250 à 10 000 francs, ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles 5, 7, 9, premier alinéa, 10, 11, 12 et 23 de la présente loi ainsi qu'aux dispositions des arrêtés pris en exécution des articles 39 et 41 de la présente loi.

Sont punis d'une amende de 500 à 20 000 francs, ceux qui de mauvaise foi commettent une infraction aux dispositions de l'article 4 de la présente loi.

HOOFDSTUK VIII

Opsporing en vaststelling van inbreuken

Art. 34 (nieuw)

Onverminderd de plichten van de officieren van de gerechtelijke politie, zijn de door de Minister van Economische Zaken aangestelde ambtenaren bevoegd om de door deze wet bepaalde inbreuken op te sporen en vast te stellen.

De processen-verbaal welke door die ambtenaren worden opgesteld, hebben bewijskracht tot het tegendeel is bewezen.

De bepalingen met betrekking tot de opsporing en de vaststelling van de inbreuken van de wetgeving op de handelspraktijken zijn eveneens van toepassing op deze wet.

Art. 35 (nieuw)

De ambtenaren die in het kader van de wetgeving op de handelspraktijken daartoe zijn aangesteld, kunnen op inzage van de processen-verbaal die een inbreuk op de bepalingen bedoeld in artikel 33 vaststellen en opgemaakt zijn door de ambtenaren bedoeld in artikel 34, eerste lid, aan de overtredders een som voorstellen waarvan de betaling de strafverdering doet vervallen. De tarieven alsook de regels voor de betaling en de inning zijn die welke door de Koning zijn vastgesteld in het kader van de wetgeving betreffende de handelspraktijken.

HOOFDSTUK IX

Slotbepalingen

Art. 36 (oud art. 26)

De reisorganisator en/of de reisbemiddelaar die partij zijn bij het contract, dienen aan te tonen dat zij over voldoende garanties beschikken, om in geval van financieel onvermogen, hun verplichtingen jegens de reizigers verder na te komen.

Zij dienen ervoor te zorgen dat de reeds voldane bedragen aan de reiziger kunnen worden terugbetaald en, indien de reis reeds een aanvang heeft genomen, moeten zij zorgen, voor de repatriëring van de reiziger.

De Koning kan de vorm en de voorwaarden bepalen waaraan deze garanties moeten voldoen.

Art. 37 (oud art. 27)

De reisorganisator en de reisbemiddelaar moeten een verzekering voor hun mogelijke professionele aansprakelijkheid jegens de reiziger afsluiten.

CHAPITRE VIII

De la recherche et de la constatation des infractions

Art. 34 (nouveau)

Sans préjudice des devoirs incombant aux officiers de la police judiciaire, les agents commissionnés par le ministre des Affaires économiques sont compétents pour rechercher et constater les infractions prévues par la présente loi.

Les procès-verbaux dressés par ces agents font foi jusqu'à preuve du contraire.

Les dispositions relatives à la recherche et à la constatation des infractions prévues par la législation sur les pratiques du commerce sont également applicables à la présente loi.

Art. 35 (nouveau)

Les agents commissionnés à cette fin dans le cadre de la législation sur les pratiques du commerce peuvent, au vu des procès-verbaux constatant une infraction aux dispositions visées à l'article 33 et dressés par les agents visés à l'article 34, premier alinéa, proposer aux contrevenants le paiement d'une somme qui éteint l'action publique. Les tarifs ainsi que les modalités de paiement et de perception sont ceux fixés par le Roi dans le cadre de la législation sur les pratiques du commerce.

CHAPITRE IX

Dispositions finales

Art. 36 (ancien art. 26)

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages partie au contrat justifient des garanties suffisantes propres à assurer le respect de leurs obligations envers le voyageur en cas d'insolvabilité financière.

Ils veilleront à ce que les fonds déposés puissent être remboursés au voyageur et, si le voyage a déjà commencé, au rapatriement de celui-ci.

Le Roi peut déterminer la forme et les conditions auxquelles ces garanties doivent répondre.

Art. 37 (ancien art. 27)

L'organisateur et l'intermédiaire de voyages doivent souscrire une assurance couvrant leur responsabilité professionnelle éventuelle.

De Koning bepaalt aan welke voorwaarden deze verzekering moet voldoen en wie de controle mag uitoefenen.

Art. 38 (oud art. 28)

De Koning kan een geschillencommissie oprichten en kan de organisatie, de werkwijze en de samenstelling ervan bepalen.

Art. 39 (oud art. 29)

De Koning kan een modelcontract en een model van algemene voorwaarden opstellen en er ook het gebruik van opleggen.

Art. 40

De wet van 30 maart 1973 houdende goedkeuring van de Internationale Overeenkomst betreffende het reiscontract, opgemaakt op 23 april 1970 (C.C.V.), wordt opgeheven nadat de Belgische Staat de Internationale Overeenkomst betreffende het reiscontract van 23 april 1970, overeenkomstig haar artikel 37 heeft opgezegd, en deze opzegging uitwerking zal hebben.

Zolang de wet van 30 maart 1973 houdende goedkeuring van de Internationale Overeenkomst betreffende het reiscontract van kracht blijft, bepaalt de Koning de categorieën van reizigers waarop deze wet van toepassing is.

Art. 41 (oud artikel 31)

De Koning kan, bij een in Ministerraad overlegd besluit de maatregelen nemen die noodzakelijk blijken omdat België in gebreke is gebleven bij de omzetting van de Europese richtlijn van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten.

Art. 42 (oud artikel 32)

De bepalingen van deze wet treden in hun geheel in werking op de datum die de Koning bepaalt.

Le Roi détermine à quelles conditions cette assurance doit répondre et qui pourra exercer le contrôle.

Art. 38 (ancien art. 28)

Le Roi peut créer une commission de litiges dont Il détermine l'organisation, le fonctionnement et la composition.

Art. 39 (ancien art. 29)

Le Roi peut élaborer un contrat de voyage type ainsi qu'un modèle de conditions générales et peut en imposer l'utilisation.

Art. 40

La loi du 30 mars 1973 portant approbation de la Convention internationale relative au contrat de voyage (C.C.V.) du 23 avril 1970 est abrogée après la dénonciation par l'Etat belge de la convention internationale relative au contrat de voyage du 23 avril 1970, conformément à son article 37, et dès que cette dénonciation sortira ses effets.

Tant que la loi du 30 mars 1973 portant approbation de la Convention internationale relative au contrat de voyage restera en vigueur, le Roi déterminera les catégories de voyageurs auxquelles la présente loi est applicable.

Art. 41 (ancien article 31)

Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, prendre les mesures qui s'avèrent nécessaires en raison d'un manquement de la Belgique quant à la transposition de la directive européenne du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

Art. 42 (ancien article 32)

L'ensemble des dispositions de la présente loi entre en vigueur à la date fixée par le Roi.

BIJLAGEN

ANNEXES

1. Situatie in de Europese Gemeenschap.
2. Overeenkomst tussen het Ministerie van Economische Zaken en de V.Z.W. Geschillencommissie Reizen van 2 april 1993.
3. Internationale Overeenkomst betreffende het reiscontract (C.C.V.), opgemaakt te Brussel op 23 april 1970.
4. Richtlijn van de Raad van 13 juli 1990, betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten.
5. Algemene reisvoorwaarden winter 1993-94 van de Geschillencommissie Reizen.
6. Bestelbon.
7. Ontwerp-statuten van het Garantiefonds Reisgelden (V.Z.W. in oprichting), 10 maart 1993.
8. Structuur van de reisindustrie.
9. Analogie en vergelijking met de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

1. Situation dans la Communauté européenne.
2. Convention entre le ministère des Affaires économiques et l'A.S.B.L. Commission des litiges de voyages, 2 avril 1993.
3. Convention internationale relative au contrat de voyage (C.C.V.), faite à Bruxelles le 23 avril 1970.
4. Directive du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.
5. Conditions générales de voyage hiver 1993-94 de la Commission des litiges de voyages.
6. Bon de commande.
7. Projet de statuts de l'A.S.B.L. Fonds de garantie voyages (en formation) 10 mars 1993.
8. Structure de l'industrie du voyage.
9. Analogie et comparaison avec la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

BIJLAGE 1

TOESTAND IN DE EUROPESE GEMEENSCHAP

Reizen, toerisme en bescherming van de consument
in de Europese Gemeenschap

INHOUD

	Blz.
1.0. Context	121
2.0. De behoefte aan actie op E.G.-niveau	121
2.1. Pakketreizen	121
2.2. Compensatie bij instapweigering	122
2.3. Gedragsregels voor geautomatiseerde boekingen	122
2.4. Wetgeving voor een optimale consumentenbescherming	122
3.0. De inhoud van de Europese wetgeving inzake reizen en toerisme	123
3.1. Pakketreizen, vakantie- en rondreispakketten	123
3.1.1. Wat is een pakket?	124
3.1.2. Aansprakelijkheid voor het pakket	124
3.1.3. Schriftelijke informatie	124
3.1.4. Boeken van de vakantie	125
3.1.5. Waarop heeft de consument volgens deze wet recht?	127
3.1.6. Wat dit betekent voor de consument	128
3.2. Compensatie bij instapweigering	129
3.2.1. Wat is een instapweigering?	129
3.2.2. Het toekennen van voorrang	130
3.2.3. Compensatie	130
3.2.4. Compensatie bij instapweigering op een vlucht in het kader van een pakketreis	130
3.2.5. De voordelen van deze wet voor de consument	130
3.3. Verplichte gedragsregels van geautomatiseerde boekingsystemen	130
3.3.1. Wat is een geautomatiseerd boekingsstelsel?	131
3.3.2. De belangrijke voordelen voor de consument	131
4.0. Wat betekenen de E.G.-wetten inzake reizen en toerisme van de consument?	132
5.0. Terreinen voor mogelijke toekomstige actie inzake reizen en toerisme	132
6.0. Adviezen voor de consument	132
6.1. Ken uw rechten!	132
6.2. Eis de toepassing van deze rechten!	133
Bijlage A: Chronologie	134
Bijlage B: Definities	135
Bijlage C: Consumentenorganisaties	136
Bijlage D: Commissie van de Europese Gemeenschappen	139

ANNEXE 1

SITUATION DANS LA COMMUNAUTE EUROPEENNE

Voyages, tourisme et protection du consommateur
dans la Communauté européenne

SOMMAIRE

	Pages
1.0. Le contexte	121
2.0. La nécessité d'une action au niveau communautaire	121
2.1. Voyages à forfait	121
2.2. Compensation pour refus d'embarquement	122
2.3. Code de conduite pour les réservations informatisées	122
2.4. Une législation créée pour renforcer au maximum la protection du consommateur	122
3.0. Le contenu de la législation européenne sur les voyages et le tourisme	123
3.1. Voyages, vacances et circuits à forfait	123
3.1.1. Qu'est-ce qu'un forfait?	124
3.1.2. Responsabilité pour le forfait	124
3.1.3. Information descriptive	124
3.1.4. Réservation de vacances	125
3.1.5. Qu'est-ce que le consommateur est en droit d'attendre de cette législation?	127
3.1.6. Conséquences pour le consommateur	128
3.2. Compensation pour refus d'embarquement	129
3.2.1. Le refus d'embarquement: définition	129
3.2.2. Embarquement prioritaire	130
3.2.3. Compensation	130
3.2.4. Compensation pour refus d'embarquement dans un vol à forfait	130
3.2.5. Les bénéfices de cette législation pour le consommateur	130
3.3. Code de conduite obligatoire pour les systèmes informatisés de réservation	130
3.3.1. Qu'est-ce qu'un système informatisé de réservation?	131
3.3.2. Les principaux avantages pour le consommateur	131
4.0. Quelle est la signification de la législation communautaire sur les voyages et le tourisme pour les consommateurs?	132
5.0. Autres domaines d'action future possible dans le secteur des voyages et du tourisme	132
6.0. Conseils au consommateur	132
6.1. Connaissez vos droits!	132
6.2. Exigez le respect de ces droits!	133
Annexe A: Chronologie	134
Annexe B: Définitions	135
Annexe C: Organisations des consommateurs	136
Annexe D: Commission des Communautés européennes	139

1.0 Context

De laatste decennia kende het toerisme als vrijetijdsbesteding binnen de Gemeenschap een ongeken­de groei en een grote ontwikkeling. Jaarlijks trekken meer dan 180 miljoen mensen in de Europese Gemeenschap voor hun vakantie weg van huis, en daarnaast wordt ook nog gereisd om zakelijke, beroepsgebonden en educatieve redenen.

De Europese Gemeenschap erkent derhalve het belang van een degelijk beleid dat de consument op dit vlak wil beschermen.

Er werd reeds heel wat verwezenlijkt wat betreft het vrije verkeer van personen binnen de Gemeenschap. E.G.-ingezetenen die een identiteitskaart of paspoort en een rijbewijs in hun bezit hebben, kunnen binnen de Gemeenschap even gemakkelijk rondreizen als in hun eigen land. Dit is inmiddels een alledaagse zaak geworden.

De grenscontroles tussen de Lid-Staten onderling werden aanzienlijk versoepeld. In de meeste havens en luchthavens werden inmiddels speciale doorgangen aangebracht voor de E.G.-burgers. Goederen voor persoonlijk gebruik waarop belasting werd betaald, mogen zonder beperking de grenzen over.

Daarenboven hebben E.G.-toeristen recht op wederzijdse gezondheidszorg in het bezochte land indien zij in het bezit zijn van formulier E 111 (verstrek­kt door de plaatselijke overheden).

2.0 De behoefte aan actie op E.G.-niveau

Bij het merendeel van de meest recente werkzaamheden en discussies van de Europese Gemeenschap stond het onmiskenbare streven voorop om meer concurrentie te introduceren in alle sectoren van de reiswereld, en met name in de luchtvaartsector.

De Europese Gemeenschap onderkende evenwel ook een behoefte aan actie inzake pakketreizen, overboeking van vliegtuigplaatsen en het verschaffen van onbevooroordeelde informatie aan verkoopbalies. Welke oorzaken liggen aan deze actie ten grondslag?

2.1 Pakketreizen

Tot voor kort bestonden er aanzienlijke verschillen in de wetgeving met betrekking tot pakketreizen in de twaalf Lid-Staten.

Toen voor het eerst grondige discussies werden gevoerd over een wetgeving op E.G.-niveau, was 3 pct. van de klanten van pakketreizen ontevreden over de geleverde pakketten. Dat was veel in verhouding tot het aantal verkochte pakketten.

Er werden vele klachten van consumenten genoteerd met betrekking tot deze sector van de reisindustrie, en dit in de hele Europese Gemeenschap.

In diverse gerechtelijke dossiers was het niet duidelijk bij welke partij de verantwoordelijkheid voor de nalatigheid moest worden gezocht. Consumenten die genoegdoening of schadevergoeding eisten, wisten niet tot wie zij zich moesten wenden.

Bij problemen inzake faillissement of insolventie van reisorganisatoren en reisbureaus konden vakantiegangers die waren gestrand in een ander E.G.-land of elders, niet of nauwelijks rekenen op enige bijstand, afhankelijk van de plaats waar zij hun vakantiepakket hadden gekocht.

1.0 Le contexte

Au cours des dernières décennies, les loisirs touristiques ont connu dans la Communauté une expansion sans précédent. Plus de 180 millions de personnes dans la Communauté européenne prennent leurs vacances ailleurs que chez elles, sans compter les voyages accomplis pour des motifs professionnels ou de formation.

Pour la Communauté européenne, l'élaboration de politiques de protection du consommateur dans ce secteur est donc importante.

De nombreux progrès ont été enregistrés en matière de circulation des personnes à l'intérieur de la Communauté: munis d'une carte d'identité, d'un passeport, ou d'un permis de conduire, les citoyens des Etats membres peuvent voyager à travers la Communauté comme ils le feraient dans leur propre pays. Ceci est devenu presque ordinaire.

Les contrôles aux frontières entre les Etats membres ont été considérablement assouplis. Des couloirs pour les ressortissants de la C.E. existent à présent dans la plupart des ports et des aéroports. Des marchandises taxées peuvent être, sans restriction, transportées pour usage personnel par-delà les frontières.

En outre, les touristes ressortissants de la Communauté ont le droit de bénéficier des services de santé dans le pays visité pour autant qu'ils soient en possession d'un formulaire E 111 (délivré par les autorités locales du pays de résidence).

2.0 La nécessité d'une action au niveau communautaire

La tendance visible d'une grande partie de l'action et des discussions récentes au sein de la Communauté a été de chercher à introduire davantage de concurrence dans tous les domaines concernant les voyages, et, en particulier, dans le secteur du transport aérien.

Cependant, la Communauté a également reconnu la nécessité d'agir dans les domaines des voyages à forfait, de la surréservation de sièges d'avion, et de la diffusion d'une information objective auprès des bureaux de vente de voyages aériens. Les motivations qui ont sous-tendu cette action sont développées ci-après.

2.1 Voyages à forfait

Jusqu'il y a très peu de temps, il existait des différences significatives entre les lois relatives aux voyages à forfait en vigueur dans les douze Etats membres.

Lorsque, au niveau communautaire, on a commencé à discuter sérieusement d'une législation, jusqu'à 3 p.c. des consommateurs de voyages à forfait étaient mécontents de la manière dont le forfait avait été effectué. Ceci constituait un chiffre élevé en termes de nombre de forfaits vendus.

On enregistrait un nombre élevé de plaintes au sujet de ce secteur de l'industrie du voyage partout dans la Communauté.

Dans bien des situations légales, la responsabilité de la mauvaise exécution du forfait ne pouvait être clairement attribuée à l'une ou l'autre des parties. Lorsque les consommateurs cherchaient à obtenir satisfaction ou à se voir attribuer une compensation, ils ne pouvaient savoir clairement à qui s'adresser.

Les problèmes de faillite et d'insolvabilité de certains organisateurs de voyages et détaillants laissaient les vacanciers à l'abandon dans un autre Etat membre ou même ailleurs, avec peu ou pas de garantie d'assistance, en fonction du lieu où ils avaient acquis leurs vacances à forfait.

Wat de prijzen van gelijkaardige pakketten betreft, werd een grote ongelijkheid vastgesteld tussen buurlanden, een ongelijkheid die werd weggewuifd op basis van de vermeende verschillen in de publiekrechtelijke en juridische verplichtingen in de diverse Lid-Staten.

Het basisprobleem is dat de consument zijn vakantiepakket nagenoeg altijd lang vóór de eigenlijke vertrekdatum betaalt en niet echt weet wat hem te wachten staat tot hij zijn vakantiebestemming bereikt.

In sommige Lid-Staten kregen de consumenten vóór en tijdens de pakketperiode onvoldoende informatie. Daardoor werden de problemen doorgaans erger. Soms waren brochures niet alleen onnauwkeurig maar bewust misleidend.

De consument had niet het recht om het pakket aan iemand anders over te dragen indien hij het niet zelf kon opnemen, wat leidde tot persoonlijke financiële verliezen.

Pogingen tot zelfreglementering door de reisindustrie lieten achterpoortjes open en gedragsregels werden grotendeels op vrijwillige basis toegepast, zodat zij niet golden voor alle bedrijven uit de sector.

Het was dan ook duidelijk dat de verschillende en uiteenlopende maatregelen die op het niveau van de Lid-Staten waren genomen, ontoereikend bleven, en dat er nood was aan een harmonisering van de wetgeving die zou moeten leiden tot een uniforme wetgeving binnen de E.G.

2.2 Compensatie bij instapweigering

Tot in april 1991 stonden de consument weinig rechtsmiddelen ter beschikking indien hem of haar — als gevolg van overboeking door de luchtvaartmaatschappij — een plaats werd geweigerd op een lijnvlucht vertrekkend vanop een luchthaven binnen de E.G. waarbij bevestiging van boeking had plaatsgevonden.

Wat betreft de compensatie bestonden er grote verschillen tussen de luchtvaartmaatschappijen (in de diverse Lid-Staten), en het was duidelijk dat een E.G.-wetgeving noodzakelijk was.

2.3 Gedragsregels voor geautomatiseerde boekingen

Geautomatiseerde boekingsystemen waarvan de reisbureaus gebruik maken om vluchten te boeken, worden doorgaans geëxploiteerd door de luchtvaartmaatschappijen zelf. Het was duidelijk dat de eigenaar/exploitant hieruit eigen voordeel kon halen, waardoor de consument correcte informatie omtrent de alternatieve vluchten onthouden werd.

Er was dus nood aan een ondubbelzinnige norm binnen de E.G., die ervoor zou zorgen dat een neutrale en evenwichtige voorstelling van de alternatieven — met vermelding van prijzen, routes, enz. — voor alle systeemexploitanten verplicht zou worden gesteld.

2.4 Wetgeving voor een optimale consumentenbescherming

Met ingang van 1 januari 1993 moeten alle Lid-Staten van de Europese Gemeenschap de E.G.-wetgeving betreffende de pakketreizen⁽¹⁾ opgenomen hebben in hun nationale wetgeving. De verordening inzake compensatie bij instapwei-

Il existait une grande disparité de prix pour des forfaits similaires offerts dans des Etats voisins, que l'on expliquait par les différences d'obligations légales et administratives existant prétendument d'un Etat membre à l'autre.

Le problème fondamental réside dans le fait que les consommateurs paient presque toujours leurs vacances à forfait bien avant la date effective du départ, et qu'ils n'ont pas une vue objective de ce qu'on leur offrira une fois qu'ils seront arrivés sur leur lieu de vacances.

Dans certains Etats membres, l'information fournie aux consommateurs avant et pendant la période du forfait était inadéquate, ce qui s'ajoutait aux autres problèmes — parfois les brochures n'étaient pas seulement imprécises, mais délibérément trompeuses.

Il n'était pas permis à un consommateur individuel de transférer le bénéfice du forfait à quelqu'un d'autre s'il ne pouvait pas participer lui-même de ces vacances à forfait. Ceci entraînait une perte financière personnelle.

Les tentatives d'autoréglementation de la part de l'industrie des voyages présentaient des lacunes, et les codes de conduite, largement volontaires, ne couvraient donc pas toutes les entreprises du secteur.

Pour toutes ces raisons, il était évident que les différentes mesures disparates prises au niveau des Etats membres ne fonctionnaient pas aussi bien qu'il l'aurait fallu, et qu'un rapprochement des législations à l'échelle communautaire s'avérait nécessaire.

2.2 Compensation pour refus d'embarquement

Jusqu'en avril 1991, les consommateurs ne disposaient que de peu de recours garantis par la loi lorsque, à cause de la surréservation pratiquée sur les vols aériens, ils se voyaient refuser une place dont la réservation avait été confirmée, sur un vol régulier au départ d'un pays de la Communauté.

La situation en termes de compensation variait beaucoup d'un transporteur aérien à l'autre (dans les différents Etats membres) et il apparaissait clairement qu'un Règlement communautaire était nécessaire.

2.3 Code de conduite pour les réservations informatisées

En ce qui concerne les systèmes informatisés de réservation aérienne utilisés par les agences de voyage, il apparaissait clairement que ceux-ci, le plus souvent gérés par les compagnies aériennes elles-mêmes, pouvaient être utilisés d'une manière qui favorisait le propriétaire et/ou le gestionnaire du système, en privant donc le consommateur d'une information valable sur les vols alternatifs disponibles.

Une norme communautaire claire s'imposait donc pour garantir que tous les opérateurs se voient imposer une présentation neutre et équilibrée des alternatives possibles en matière de prix, d'itinéraires, etc.

2.4 Une législation créée pour renforcer au maximum la protection du consommateur

A partir du 1^{er} janvier 1993, les Etats membres à travers l'ensemble de la Communauté doivent obligatoirement avoir transposé la législation communautaire sur les voyages à forfait⁽¹⁾ dans leur droit national. Le Règlement sur la compensation pour refus

(1) Richtlijn van de Raad 90/314/E.E.G. van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, vakantiepakketten en rondreispakketten, P.B. nr. L 15.

(1) Directive du Conseil 90/314/C.E.E. du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, J.O. n° L 158.

gering (1) werd van kracht op 4 april 1991 en de verordening inzake de gedragsregels voor geautomatiseerde boekingsystemen (2) op 1 augustus 1989.

Deze wetten garanderen een hoog niveau van consumentenbescherming in de reissector. De consument wordt aangeraden zijn rechten overeenkomstig deze wetten te kennen en het naleven ervan te eisen.

3.0. De inhoud van de Europese wetgeving inzake reizen en toerisme

De richtlijnen en verordeningen betreffende reizen en toerisme leggen de wettelijke grondslag voor de bescherming van de consumenten in de Gemeenschap. Ondanks het toezicht op misbruiken in de Lid-Staten zal de toepassing van deze wetten pas efficiënt gebeuren indien de consument zelf waakzaam blijft en inbreuken op deze wetgeving meldt aan de bevoegde instanties.

Daartoe moeten de consumenten op de hoogte zijn van de inhoud van deze wetten en hoe zij ze kunnen aanwenden. Dit hoofdstuk omvat volgende deelproblemen:

- pakketreizen;
- compensatie bij instapweigering;
- de verplichte gedragsregels voor geautomatiseerde boekingsystemen.

Consumenten met klachten moeten zich in eerste instantie wenden tot de bevoegde instanties van de betrokken Lid-Staat. Indien zij op dat niveau geen genoegdoening krijgen, moeten zij hun eigen Regering om bijstand verzoeken.

De rechten die in dit document uiteengezet worden, zijn burgerrechten. De Lid-Staten die ermee hebben ingestemd, zijn verplicht ze te doen naleven.

Sommige Lid-Staten gaan zelfs een stap verder wat deze rechten betreft. De consumenten in deze Lid-Staten genieten een zo mogelijk nog betere bescherming dan bepaald is in de Europese wetgeving. Maar de basisrechten worden gewaarborgd in alle landen van de Europese Gemeenschap.

3.1. Pakketreizen, vakantiepakketten en rondreispakketten

Vakantiepakketten moeten nagenoeg altijd vooruitbetaald worden. Vandaar dat het in het verleden vaak moeilijk was om bij de reisorganisator genoegdoening te krijgen indien de beloften die werden gedaan in de brochure of elders niet werden nagekomen.

De wetgeving betreffende de pakketreizen (3) impliceert evenwel dat de consument kan rekenen op een hoge mate van bescherming vóór, tijdens en na zijn vakantie. Deze wetgeving omvat volgende aspecten:

- brochure/contractuele informatie;
- prijsherziening-consumentenrechten;
- informatie vóór het vertrek;
- prijsherziening;
- niet verstrekken van diensten.

(1) Verordening (E.E.G.) nr. 295/91 van de Raad van 4 februari 1991 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie bij instapweigering in het geregeld luchtvervoer, P.B. nr. L 36.

(2) Verordening (E.E.G.) nr. 2299/89 van de Raad van 24 juli 1989 betreffende gedragsregels voor geautomatiseerde boekingsystemen, P.B. nr. L 220.

(3) Richtlijn van de Raad 90/314/E.E.G. van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, vakantiepakketten en rondreispakketten, P.B. nr. L 158.

d'embarquement (1) est entré en vigueur le 4 avril 1991, et celui sur le code de conduite pour les systèmes informatisés de réservation (2) le 1^{er} août 1989.

Cette législation assure un niveau élevé de protection du consommateur dans le secteur des voyages. Les consommateurs sont invités à prendre connaissance des droits que cette législation leur attribue et à exiger qu'ils soient respectés.

3.0. Le contenu de la législation européenne sur les voyages et le tourisme

Les directives et règlements concernant les voyages et le tourisme offrent une base juridique à la protection des consommateurs dans la Communauté. Cependant, la mise en application de cette législation, malgré le contrôle des abus dans les Etats membres, ne sera pas effective tant que les consommateurs eux-mêmes ne se montreront pas vigilants et ne signaleront pas aux autorités compétentes les infractions à cette législation.

Dans cette perspective, les consommateurs doivent connaître le contenu de cette législation et savoir comment l'utiliser. Cette partie examine dans les grandes lignes:

- Les voyages à forfait;
- La compensation pour refus d'embarquement;
- Le code de conduite obligatoire pour les systèmes informatisés de réservation.

Si les consommateurs ont des griefs à faire valoir, ils doivent d'abord s'adresser à l'autorité compétente dans l'Etat membre concerné. S'ils ne peuvent pas obtenir satisfaction à ce niveau, ils doivent alors faire appel à l'assistance de leur propre gouvernement.

Les droits exposés dans ce document sont des droits du citoyen et les Etats membres, qui les ont acceptés, sont tenus de les respecter.

Certains Etats membres ont déjà adopté une législation plus avancée, et les consommateurs de ces Etats bénéficient d'un niveau de protection encore plus élevé que celui qui est offert par la législation européenne, mais les droits fondamentaux sont garantis dans tous les pays de la Communauté.

3.1. Voyages, vacances et circuits à forfait

Les vacances à forfait doivent presque toujours être payées d'avance. C'est ce qui explique que, dans le passé, il était souvent difficile d'exercer une pression sur l'organisateur lorsque les vacances n'avaient pas répondu aux promesses exprimées dans les brochures ou ailleurs.

La législation sur les voyages à forfait (3), au contraire, a pour effet d'offrir aux consommateurs un niveau de protection élevé, avant, pendant et après leurs vacances. Les matières concernées comprennent:

- Brochures, informations données dans le contrat;
- Changements de prix et droits du consommateur;
- L'information avant le départ;
- Les changements de prix;
- La non-fourniture de services.

(1) Règlement (C.E.E.) du Conseil n° 295/91 du 4 février 1991 établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers, J.O. n° L 36.

(2) Règlement (C.E.E.) du Conseil n° 2299/89 du 24 juillet 1989 instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation J.O. L 220.

(3) Directive du Conseil 90/314/C.E.E. du 13 juin 1993 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, J.O. n° L 158.

3.1.1. Wat is een pakket?

Een van de sleutelementen bij het vastleggen van de consumentenrechten in verband met vakantiepakketten is de definitie van het begrip «pakket». Alleen consumenten die een pakket kopen dat beantwoordt aan de definitie, kunnen vertrouwen op bescherming door de nieuwe wetten.

Reisorganisatoren kunnen aanvoeren dat de vakantie die zij organiseren, niet valt onder de pakketreizen, de vakantiepakketten of de rondreispakketten. Om alle twijfels weg te nemen, bevatten de nieuwe wetten daarom een duidelijke definitie van een «pakket».

3.1.2. Aansprakelijkheid voor het pakket

Volgens de wet moeten de Lid-Staten de aansprakelijkheid voor het naleven van de nieuwe wetten leggen bij de reisagent, de reisorganisator of beiden. De richtlijn van de Gemeenschap laat elke Lid-Staat vrij om te kiezen bij wie de aansprakelijkheid berust. De Lid-Staten zijn evenwel verplicht om één van beide of beiden te kiezen, waardoor de rechten van de consument om vergoeding te eisen van minstens één van beide partijen worden gewaarborgd.

Daarom is het voor de consument van belang dat hij, alvorens een pakket te kopen, uitzoekt wie binnen het land van aankoop aangeduid is als zijnde verantwoordelijk, aangezien die partij bij wet aansprakelijk is indien in enig opzicht niet voldaan wordt aan de pakketvoorwaarden.

3.1.3. Schriftelijke informatie

Voortaan maakt alle schriftelijk informatie (bijvoorbeeld een brochure) deel uit van de overeenkomst. Derhalve is het reisagentschappen niet toegestaan de aansprakelijkheid voor de onnauwkeurigheid van beschrijvingen, foto's enzovoort af te wijzen. Alle schriftelijke informatie moet bijgevolg nauwkeurig zijn, en mag vooral de consument niet misleiden door het produkt verkeerd voor te stellen (1).

(i) Informatie in brochures

De meest frequente manier om een vakantie te boeken is die waarbij de consument zich baseert op een brochure die doorgaans wordt geleverd door een reisagent of een reisorganisator.

In het verleden gaf dit vaak aanleiding tot problemen.

Vaak werd de feitelijke informatie in vakantiebrochures een beetje verraaid en werden details die de reiziger zouden kunnen ontmoedigen weggelaten (bijvoorbeeld: het zwembad van het hotel is tijdens de maand juni gesloten wegens onderhoudswerken). Als de vakantieganger zijn of haar bestemming bereikt, is het te laat om dit nog te verhelpen. Hij of zij kan wel een klacht indienen, maar de vakantie is inmiddels wel in het water gevallen.

Volgens de wetgeving is een reisorganisator niet verplicht een brochure ter beschikking te stellen. Maar, als een brochure beschikbaar wordt gesteld, mag de informatie die erin verschaft wordt niet misleidend zijn. Indien bijvoorbeeld over een hotel wordt beweerd dat het gelegen is op vijf minuten wandelen van het strand, dan moet het ook op vijf minuten wandelen van het strand gelegen zijn.

(1) De Gemeenschap heeft wetten betreffende misleidende reclame goedgekeurd, en deze wetten zijn ook van toepassing op aanbiedingen uit de reissector.

3.1.1. Qu'est-ce qu'un forfait?

L'un des éléments clés dans la définition des droits des consommateurs en matière de vacances à forfait consiste dans une définition préalable de la notion de forfait. Seuls les consommateurs ayant acheté un forfait défini comme tel seront en mesure de bénéficier de la protection offerte par cette nouvelle législation.

Les organisateurs de vacances peuvent prétendre que les vacances qu'ils organisent ne constituent pas un voyage à forfait, des vacances à forfait ou un circuit à forfait. C'est pour dissiper tous les doutes à cet égard que la nouvelle législation établit une définition claire de la signification du forfait.

3.1.2. Responsabilité pour le forfait

Les Etats membres sont légalement tenus, pour se conformer à la nouvelle législation, de préciser la responsabilité de l'agence de voyage, de l'organisateur, ou des deux. La Directive communautaire laisse à chaque Etat membre la liberté de choisir la manière dont cette responsabilité sera affectée. Cependant, les Etats membres sont obligés de choisir d'attribuer la responsabilité à l'une ou l'autre des deux parties, ou aux deux, de sorte que les droits de recours des consommateurs contre au moins une des deux parties soient ainsi garantis.

C'est pourquoi il importe pour le consommateur, avant d'acheter un forfait, de savoir qui est désigné, dans le pays d'achat, comme responsable, cette personne étant strictement responsable en cas de manquement de toute nature dans la bonne exécution du forfait.

3.1.3. Information descriptive

Toutes les informations descriptives (sous forme de brochure, par exemple) font à présent partie du contrat. C'est pourquoi les agences de voyage ne sont autorisées à ajouter des clauses de dégage-ment de responsabilité portant sur le caractère imprécis des descriptions, des photographies, etc. Toute le matériel descriptif doit donc être précis et ne doit pas, notamment, tromper le consommateur par une représentation incorrecte du produit (1).

(i) Brochures d'information

La manière la plus courante des réserver ses vacances passe par une brochure, généralement fournie par une agence de voyages ou un organisateur de vacances.

C'est souvent là que des problèmes se posaient auparavant.

Les brochures de vacances avaient auparavant souvent tendance à embellir la réalité et à omettre des détails qui auraient pu rebuter le climat (par exemple: la piscine de l'hôtel est fermée pour entretien durant le mois de juin). Lorsque les vacanciers arrivaient à destination, il était trop tard pour pouvoir faire quelque chose: ils pouvaient se plaindre, bien sûr, mais leurs vacances risquaient d'être gâchées.

Sur le plan légal, l'organisateur n'est pas tenu de fournir une brochure. Cependant, si une brochure est fournie, aucune des informations qu'elle contient ne peut être trompeuse. Par exemple, si un hôtel est mentionné dans une brochure comme étant situé à cinq minutes à pied de la plage, il doit réellement se trouver à cinq minutes à pied cette plage!

(1) La Communauté a adopté une législation qui concerne la publicité mensongère, et cette législation s'applique également aux offres proposées par le secteur touristique.

Bovendien wordt de informatie in de brochure automatisch beschouwd als deel uitmakend van de overeenkomst, en reisorganisatoren mogen geen verklaringen opnemen waarin zij beweren niet aansprakelijk te zijn voor de juistheid van de informatie.

De brochure moet eveneens bepaalde specifieke informatie bevatten, die duidelijk en goed leesbaar moet zijn. Deze verplichte informatie omvat uiteraard alle details aangaande de prijs, maar ook de volgende inlichtingen moeten worden verschaft:

- * gedetailleerde informatie omtrent de vervoermiddelen die worden gebruikt om de vakantiebestemming te bereiken;
- * alle details omtrent het verblijf, met inbegrip van ligging, categorie, comfortniveau en belangrijkste kenmerken (zwembad, nachtclub, enz.). ook de goedkeuring en de toeristische indeling (1) ervan overeenkomstig de voorschriften van de betrokken ontvangende lidstaat moeten worden opgenomen;
- * de maaltijden;
- * de routebeschrijving;
- * vereisten inzake paspoorten en visa;
- * formaliteiten op gezondheidsgebied voor reis en verblijf;
- * het als voorschot te betalen bedrag en de termijn voor de betaling van het saldo;
- * indien voor de uitvoering van het pakket een minimum aantal deelnemers vereist is: het minimum aantal personen en de uiterste datum van annulering van beide kanten.

Overeenkomstig deze voorschriften mag de consument er — nadat de brochure werd gepubliceerd — van uitgaan dat de informatie in de brochure correct en bindend is. Zonder de toestemming van de consument kunnen geen wijzigingen worden doorgevoerd, tenzij de brochure hiervan uitdrukkelijk melding maakt en de wijzigingen ter kennis van de consument zijn gebracht vóór de overeenkomst wordt getekend.

(ii) Overige informatie

Ongeacht de vraag of een brochure beschikbaar gesteld werd, mag geen misleidende informatie worden opgenomen in ander materiaal waarin het pakket beschreven wordt, zoals affiches, etalagedisplays of ander promotiemateriaal bij reisagenten. Deze bepaling geldt zowel voor de prijs als voor enige andere informatie omtrent het pakket.

3.1.4. Boeken van de vakantie

De consument moet zich ervan bewust zijn dat hij of zij bij het boeken van een vakantie via een reisorganisator of een reisagent een contract aangaat. Ongeacht de vraag of er een brochure ter beschikking werd gesteld mag de consument aanspraak maken op de rechten die in het contract vervat zijn. De consument zou derhalve het contract moeten lezen en ervoor moeten zorgen dat hij of zij de betekenis van de inhoud begrijpt alvorens een overeenkomst aan te gaan.

(i) Contractuele informatie vóór het vertrek

De reisorganisator en/of de reisagent moeten de reiziger vooraf schriftelijk de nodige informatie verschaffen aangaande:

- * de vereisten inzake paspoorten en visa — en meer bepaald wat de termijnen zijn om deze te verkrijgen;

(1) De consument moet weten dat er voornamelijk geen gemeenschappelijk Europees toeristisch classificatiesysteem is (voor hotels, restaurants, enz.), en de gebruikte indeling varieert van lidstaat tot lidstaat. Indien in een brochure een indeling wordt gehanteerd, moet een kopie van het classificatiesysteem worden gevraagd indien deze informatie niet opgenomen is in de brochure.

De plus, les informations fournies dans la brochure sont automatiquement considérées comme faisant partie du contrat, et les organisateurs ne peuvent y inclure de clauses de dégage-ment de responsabilité portant sur la précision des données fournies.

De plus, certaines informations particulières doivent obligatoirement figurer dans la brochure d'une manière claire et lisible. Ces informations obligatoires, outre le détail complet des prix, comprennent également être obligatoirement précisées:

- * le type de transport utilisé pour rejoindre la destination de vacances;
- * l'hébergement, incluant sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort, et des principales caractéristiques (piscine, night club, etc.). Son homologation et son classement touristique (1) en vertu de la réglementation de l'Etat membre d'accueil concerné doivent obligatoirement être mentionnés;
- * les repas fournis;
- * l'itinéraire;
- * les conditions requises en matière de passeports et visas;
- * les formalités sanitaires aussi bien pour le voyage que pour le séjour;
- * le montant à verser à titre d'acompte et la date de paiement du solde;
- * si le forfait est conditionné par un nombre minimum de participants, le nombre minimum nécessaire à la réalisation du forfait et les dates limites pour les annulations de part et d'autre.

Ces règles font que, une fois la brochure publiée, le consommateur est en droit de supposer que l'information qu'elle contient est précise et juridiquement contraignante. Aucune modification ne peut y être apportée sans l'accord du consommateur, à moins qu'une disposition à cet effet ne figure dans la brochure et que les changements soient notifiés au consommateur avant la signature du contrat.

(ii) Autres informations

Qu'une brochure ait été fournie ou non, le matériel descriptif se rapportant au forfait, y compris les affiches, le matériel d'exposition et tout matériel promotionnel présent dans les agences de voyage ne peut contenir aucune information trompeuse. Ceci vaut tant pour les prix, que pour toute autre information se rapportant au forfait.

3.1.4. Réservation de vacances

Le consommateur devrait être conscient du fait qu'en réservant des vacances auprès d'un organisme ou d'une agence de voyages, il conclut un contrat. Qu'une brochure ait été fournie ou non, le consommateur bénéficie de ses droits tels que stipulés dans le contrat. Les consommateurs doivent donc lire le contrat et assurer qu'ils comprennent la portée de son contenu avant de conclure un accord.

(i) Information contractuelle avant le départ

Les organisations et/ou les agences de voyage sont tenues de communiquer en temps voulu et par écrit les informations suivantes:

- * les conditions requises en matière de visas et passeports, et en particulier les délais nécessaires à leur obtention;

(1) Les consommateurs doivent noter qu'il n'existe pas, à l'heure actuelle, de système européen commun de classification touristique (pour les hôtels, les restaurants, etc.), et que les catégories utilisées varient d'un Etat membre à un autre. Lorsque de telles classifications sont indiquées dans une brochure, une copie du système de classification devrait être exigée si elle n'est pas incluse dans la brochure.

- * formaliteiten op gezondheidsgebied;
- * dienstregelingen en inlichtingen over tussenstops en aansluitingen;
- * hutten of slaappleaatsen op een schip, slaapwagens in een trein;
- * naam, adres en telefoonnummer vande plaatselijke vertegenwoordiger of het agentschap in het vakantieoord. Indien er geen agentschap of vertegenwoordiging is, dan moet een telefoonnummer voor noodgevallen worden verschaft of enige andere informatie aan de hand waarvan de consumenten in geval van problemen bijstand kunnen krijgen;
- * gedetailleerde informatie ten behoeve van minderjarigen die reizen in het buitenland; met inbegrip van telefoonnummers voor noodgevallen die een rechtstreeks contact mogelijk maken met het kind of de persoon waarbij het verblijft;
- * informatie over facultatieve verzekeringsovereenkomsten die de kosten dekken voor annulering of bijstand — inclusief repatriëring — in geval van ziekte of ongeval.

Zodra een vakantie is geboekt via een reisorganisator, treedt de overeenkomst in werking en is ze juridisch bindend.

De eigenlijke overeenkomst moet schriftelijke bepalingen bevatten waarin gelijksoortige informatie wordt verstrekt als die welke doorgaans opgenomen is in een dergelijke reisbrochure (bestemming, logies, routebeschrijving, prijs, enz.).

(ii) Prijsherziening

Zodra een overeenkomst over de prijs van de vakantie werd bereikt, kan deze prijs niet worden herzien, tenzij deze mogelijkheid uitdrukkelijk in de overeenkomst werd opgenomen. In dat geval moeten de precieze redenen voor de prijsherzieningen en de berekeningsmethode worden vermeld. De volgende voorschriften zijn hoe dan ook van toepassing:

- * prijzen kunnen alleen worden herzien als gevolg van veranderingen in de vervoerkosten (met inbegrip van de brandstofkosten, de landingstaksen en de heffingen in havens en luchthavens) of wisselkoersen;
- * in geen geval kunnen de prijzen worden gewijzigd in de 20 dagen die aan het vertrek voorafgaan;
- * indien er op basis van de bovenstaande voorschriften een prijswijziging komt, moet de consument daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gebracht. Hij heeft dan de keuze tussen het opzeggen van de overeenkomst zonder toepassing van boetebepalingen, of het aanvaarden van de nieuwe voorwaarden.

(iii) Annulering of prijsstijging

Indien de vakantie geannuleerd wordt of de prijsstijging onaanvaardbaar is, heeft de consument recht op:

- * een ander pakket van gelijkwaardige of betere kwaliteit; indien het vervangende pakket van een mindere kwaliteit is, moet het verschil in prijs hem worden terugbetaald;
- * de volledige terugbetaling van alle bedragen die reeds werden betaald;
- * schadeloosstelling tenzij het pakket wordt geannuleerd om redenen die reeds in de overeenkomst werden bepaald, zoals bijvoorbeeld onvoldoende boekingen voor het pakket (indien dit een voorwaarde was voor de uitvoering van het pakket), of abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept.

(iv) Overdracht van de boeking

Volgens de wet heeft de consument die niet kan deelnemen aan het pakket dat hij/zij heeft geboekt, het recht om het pakket over te dragen aan een andere geschikte persoon naar keuze. Dit op voorwaarde dat hij/zij de reisorganisator of reisagent hiervan

- * les formalités sanitaires;
- * les horaires et le détail des escales et correspondances;

* les indications de cabine ou de couchette sur un bateau, ou de compartiment couchettes ou wagons-lits pour les trains;

* le nom, l'adresse, et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur ou de l'agence. S'il n'y a pas d'agent ou de représentant sur place, le consommateur doit disposer d'un numéro téléphonique d'urgence ou de toute autre information lui permettant d'obtenir une assistance au cas où un problème quelconque viendrait à se poser;

* une information détaillée pour assister les mineurs en séjour à l'étranger. Ceci doit inclure des numéros téléphoniques d'urgence permettant d'entrer directement en contact avec l'enfant ou avec la personne chez qui l'enfant séjourne;

* une information sur les contrats d'assurance facultatifs disponibles pour couvrir les frais d'annulation ou d'assistance, y compris pour le rapatriement, en cas d'accident ou de maladie.

Une fois la réservation effectuée auprès d'un organisateur de vacances, le contrat entre en application et est juridiquement contraignant.

Le contrat lui-même doit contenir des clauses écrites, reprenant en détail une information similaire à celle qui est normalement contenue dans une brochure de vacances classique (destination, hébergement, itinéraire, prix, etc.).

(ii) Changements de prix

Dès lors qu'un accord est intervenu sur le prix des vacances, ce prix ne peut plus être modifié, à moins que le contrat ne prévoie expressément une telle possibilité. Dans ce cas, les raisons précises des modifications de prix et les méthodes de calcul doivent être mentionnées. Les règles suivantes sont d'application dans tous les cas:

- * Les prix ne sont révisables que suite aux variations du coût des transports (y compris le carburant, les taxes d'atterrissage et les taxes prélevées dans les ports et aéroports), ou des taux de change;
- * En aucun cas, les prix ne peuvent être modifiés au cours des vingt jours qui précèdent la date du départ prévue;
- * Si un changement de prix intervient dans le cadre défini ci-dessus, le consommateur doit en être averti aussi rapidement que possible, et doit avoir le libre choix de résilier le contrat, sans pénalité, ou d'en accepter les nouveaux termes.

(iii) Annulation ou augmentation de prix

Si le forfait est annulé ou si les augmentations de prix sont inacceptables, le consommateur est en droit:

- * soit, de se voir offrir un autre forfait de qualité équivalente ou supérieure; si le forfait proposé est de qualité inférieure, la différence de prix doit lui être remboursée;
- * soit, d'obtenir le remboursement intégral de toutes les sommes déjà versées;
- * d'obtenir une compensation à moins que le forfait n'ait été annulé pour des raisons déjà stipulées dans le contrat. Celles-ci peuvent concerner le nombre trop peu élevé de personnes ayant réservé le forfait (si cela était mentionné comme une condition de l'organisation de ce forfait), ou des circonstances anormales et imprévisibles qui échappent au contrôle de l'opérateur.

(iv) Transfert de la réservation

Le consommateur qui ne peut utiliser le forfait qu'il a réservé a le droit légal d'attribuer ce forfait à une autre personne de son choix remplissant les conditions requises pour y participer. Il est entendu qu'il informera l'organisateur ou l'agence de voyages

binnen een redelijke termijn vóór de vertrekdatum op de hoogte brengt. Beide consumenten zijn in dat geval hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en de eventuele extra kosten als gevolg van deze overdracht.

(v) Bescherming tegen faillissement of insolventie

De Richtlijn van de Gemeenschap betreffende pakketreizen eist van alle Lid-Statens dat zij ervoor zorgen dat de reisorganisator of de reisagent (of beiden) aantonen over voldoende garanties te beschikken om in geval van insolventie of faillissement — vóór het vertrek of in de loop van de reis — de consument volledig terug te betalen en zonodig zonder extra kosten te repatriëren.

(vi) Niet verstrekken van diensten

Als de consument op vakantie vertrekt, moet hij erop kunnen rekenen dat de beloften die hem werden gedaan, ook worden nagekomen en dat de realiteit aansluit bij wat men hem heeft voorgespiegeld.

Er moet een duidelijke en begrijpelijke overeenkomst zijn gesloten. De vakantiegangers moeten weten dat zij niet ergens zullen stranden omdat de reisorganisator failliet is gegaan, en zij moeten tevens weten waar zij terecht kunnen in geval van problemen.

Indien de vakantie om één of andere reden niet blijkt te voldoen aan wat vooraf werd beloofd, moet de consument onmiddellijk contact opnemen met de vertegenwoordiger die voor het betrokken pakket werd aangeduid.

De vertegenwoordiger (van de reisorganisator) is dan verplicht de volgende acties te ondernemen:

- * indien een aanzienlijk deel van de dienstverrichtingen niet wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld, indien het in het pakket opgegeven hotel in werkelijkheid niet aan de norm voldoet), moeten gepaste alternatieve regelingen worden getroffen zonder extra kosten voor de consument;

- * indien de alternatieven voor de consument onaanvaardbaar zijn, heeft hij/zij het recht om ofwel terug naar huis ofwel naar een andere overeengekomen plaats te worden gebracht, zonder extra kosten;

- * waar dat van toepassing is, moet schadevergoeding worden betaald;

- * de consument van zijn kant moet de klachten zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar maken aan de organisator en/of de doorverkoper.

3.1.5. Waarop heeft de consument volgens deze wet recht?

De Richtlijn betreffende pakketreizen verduidelijkt de rechten en plichten van alle bij de overeenkomst betrokken partijen.

Samengevat:

(i) Reisorganisatoren moeten de consumenten:

- duidelijke en begrijpelijke contractbepalingen voorleggen;
- telefoonnummers voor noodgevallen en contactnummers voor minderjarigen verstrekken;
- informatie verschaffen omtrent mogelijke verzekeringsovereenkomsten;
- aantonen dat zij beschermd zijn tegen insolventie.

dans un délai raisonnable avant le jour du départ. Les deux consommateurs sont alors conjointement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires occasionnés.

(v) Protection contre la faillite et l'insolvabilité

La directive communautaire sur les voyages à forfait impose à tous les Etats membres de s'assurer que l'organisateur ou l'agence de voyage (ou les deux) sont à même de fournir des garanties suffisantes de solvabilité, de sorte qu'en cas de faillite, que celle-ci survienne avant le départ ou durant le séjour, le consommateur soit intégralement remboursé et si nécessaire soit rapatrié sans frais supplémentaires.

(vi) Services non fournis

Lorsque les consommateurs partent en vacances, ils doivent pouvoir être certains que celles-ci correspondront aux promesses qu'on leur a faites et aux descriptions qu'on leur en a données.

Les termes du contrat ayant été conclus d'une manière claire et compréhensible, le vacancier doit savoir qu'il ne restera pas à l'abandon en cas de faillite de l'organisateur, et où il doit s'adresser si un problème, quel qu'il soit, vient à se poser.

Si, pour une raison quelconque, les vacances ne correspondent pas aux promesses faites avant le départ, le consommateur doit pouvoir immédiatement contacter le représentant nommé cité pour le forfait.

Le représentant (avec l'organisateur) doit ensuite agir comme suit:

- * Si une part importante des services prévus n'est pas fournie (par exemple, si le type d'hôtel indiqué dans le forfait ne correspond pas à la réalité), d'autres arrangements appropriés doivent être pris, sans supplément de prix pour le consommateur.

- * Si les alternatives proposées ne sont pas acceptables pour le consommateur, celui-ci est en droit d'être transporté, sans supplément de prix, soit à son point de départ, soit à un autre lieu de retour convenu avec lui.

- * Le cas échéant, une compensation doit être versée.

- * En ce qui concerne le consommateur, celui-ci doit adresser ses réclamations par écrit à l'organisateur et/ou détaillant dans les meilleurs délais.

3.1.5. Qu'est-ce que le consommateur est en droit d'attendre de cette législation?

La directive sur les voyages à forfait établit clairement les droits et les obligations de toutes les parties du contrat.

En bref:

(i) Les organisateurs de vacances doivent fournir aux consommateurs:

- * Un contrat dont les termes soient établis de manière claire et compréhensible;
- * Des numéros téléphoniques d'urgence et des numéros de contact pour les mineurs;
- * Une information sur toutes les polices d'assurances disponibles;
- * La preuve de leurs garanties en cas d'insolvabilité.

(ii) Verhogingen van overeengekomen prijzen:

— verhogingen zijn uitsluitend toegestaan indien de overeenkomst daarin uitdrukkelijk voorziet. De overeenkomst moet ook de redenen voor eventuele verhogingen stipuleren;

— verhogingen kunnen uitsluitend het gevolg zijn van externe kosten, zoals stijgingen van de vervoerkosten, wisselkoersen, brandstofkosten, enz.

— eventuele prijsstijgingen moeten onmiddellijk aan de consument worden meegedeeld, zodat hij de nodige tijd heeft om de overeenkomst op te zeggen of de nieuwe voorwaarden te aanvaarden.

In geen geval mogen de prijzen worden verhoogd in de periode van 20 dagen voorafgaand aan het vertrek.

(iii) Indien de prijs wordt verhoogd of het pakket wordt geannuleerd, heeft de consument recht op:

— een vervangend pakket van gelijkwaardige of hogere kwaliteit, of

— een alternatief pakket van mindere kwaliteit, met terugbetaling van het verschil in prijs of

— terugbetaling van de reeds betaalde bedragen, of

— schadeloosstelling (indien de annulering plaatsvindt om redenen die niet in de overeenkomst gestipuleerd zijn).

(iv) Indien de (overeengekomen) dienstverrichtingen niet worden uitgevoerd, heeft de consument recht op:

— schadeloosstelling, of

— alternatieve logies of vervoer naar de plaats van vertrek.

(v) Indien gebruik wordt gemaakt van brochures moeten deze op een nauwkeurige en begrijpelijke wijze de volgende informatie bevatten:

— de prijs;

— de bestemming;

— de gebruikte vervoermiddelen;

— de routebeschrijving;

— de maaltijden;

— vereisten inzake paspoorten en visa;

— het als voorschot te betalen bedrag;

— het minimum aantal deelnemers dat voor de uitvoering van het pakket vereist is;

— de uiterste datum voor annulering.

3.1.6. Wat dit betekent voor de consument

Vanuit het standpunt van de consument maakt deze wet duidelijk wat de rechten van de consument zijn en stelt zij de consument bijgevolg in staat om te eisen dat deze rechten worden geëerbiedigd.

De wet garandeert dat uitvoerige en gedetailleerde informatie omtrent de vakantie vóór het vertrek moet worden verschaft, dat de vakantieganger bij een faillissement niet ergens zal stranden en dat hij/zij in bepaalde omstandigheden recht heeft op schadeloosstelling indien de vakantie niet aansluit bij de gedane beloften.

De consument moet wantrouwig staan tegenover diegene die een pakket verkoopt zonder daarbij de basisinformatie te verschaffen waarop de consument volgens de wet recht heeft.

Met ingang van 1 januari 1993 zou de wet betreffende de pakketreizen in elke Lid-Staat van de Europese Gemeenschap van kracht moeten zijn en kunnen vakantiegangers die een pakketreis kopen, in de hele Gemeenschap rekenen op dezelfde minimum-

(ii) Hausses des prix faisant l'objet du contrat:

— Des augmentations ne sont autorisées que lorsque le contrat le stipule expressément. Le contrat doit également fournir les motifs d'une augmentation éventuelle.

— Les augmentations ne peuvent être dues qu'à des coûts externes, tels que des hausses de taxes de transport, des modifications des taux de change ou du prix du carburant, etc.

— La notification de toute augmentation doit être immédiate, de manière à permettre au consommateur de disposer du temps nécessaire pour annuler son voyage ou pour accepter les nouvelles conditions.

En aucune circonstance, les prix ne pourront être augmentés durant les 20 jours qui précèdent le départ.

(iii) Si le prix a augmenté ou que le forfait a été annulé, le consommateur a droit à:

— un autre forfait de qualité équivalente ou supérieure, ou

— un autre forfait de qualité inférieure, avec remboursement de la différence de prix, ou

— un remboursement des sommes déjà versées, ou

— une compensation (si l'annulation est causée par des facteurs n'ayant pas été mentionnés dans le contrat).

(iv) Si les services contractés ne sont pas fournis, le consommateur est en droit d'obtenir:

— une compensation, ou

— un autre hébergement, ou un voyage de retour vers son point de départ.

(v) Lorsqu'on utilise des brochures, elles doivent mentionner les points suivants, d'une manière précise et aisément compréhensible:

— le prix;

— la destination;

— le moyen de transport utilisé;

— l'itinéraire du forfait;

— les repas prévus;

— les conditions requises en matière de visas et passeports;

— l'acompte exigé;

— le nombre minimum de consommateurs nécessaires à la réalisation du forfait;

— les dates limites d'annulation.

3.1.6. Conséquences pour le consommateur

Du point de vue des consommateurs, cette législation: clarifie leurs droits, et par conséquent, leur permet de demander à en bénéficier.

La législation garantit au consommateur de disposer avant le départ, d'une information détaillée et complète sur ses vacances, elle lui garantit de ne pas être abandonné en cas de faillite, et elle lui assure l'octroi, dans certaines circonstances, d'une compensation si les vacances ne correspondent pas aux promesses faites.

Les consommateurs devront se méfier de tout vendeur de forfaits qui ne fournirait pas les informations auxquelles ils ont légalement droit.

Ayant pris effet le 1^{er} janvier 1993, la législation sur les voyages à forfait devrait être appliquée dans tous les Etats membres à l'intérieur de la Communauté européenne. Les vacanciers à forfait sont ainsi en mesure de bénéficier de normes de protection

normen inzake bescherming, ongeacht de plaats waar zij hun vakantie boeken. De wetgeving is van toepassing op pakketreizen die worden verkocht binnen de Gemeenschap, ongeacht de bestemming ervan: binnen de Gemeenschap zelf of de buitengrenzen overschrijdend.

De bijkomende voordelen die de toepassing van deze wet de consument oplevert, zijn:

- een veel hogere mate van zekerheid omtrent wat hij koopt;
- bescherming door een overeenkomst, zowel wanneer hij de vakantie zelf koopt als wanneer de vakantie door een derde aan hem wordt overgedragen wanneer hij deel uitmaakt van een groep die de vakantie boekt;
- de mogelijkheid tot een ruimere keuze en een grondiger vergelijking;
- het vertrouwen in grensoverschrijdende aankopen: de consument kan een pakket kopen in een andere Lid-Staat, in de zekerheid dat de wetgeving van toepassing is in alle Lid-Staten;
- het recht zich over iets te beklagen, in de wetenschap dat de dienstverstrekker een oplossing moet vinden;
- schadeloosstelling indien de overeengekomen dienstverrichtingen niet worden uitgevoerd, of indien zij op enigerlei wijze niet voldoen.

3.2. Compensatie bij instapweigering

Overboeking van vluchten is een alledaags probleem en vindt doorgaans zijn oorzaak in het feit dat luchtvaartmaatschappijen er rekening mee houden dat een aantal mensen niet zullen komen opdagen. Daarom aanvaarden zij meer boekingen dan er plaatsen beschikbaar zijn. Tot in april 1991 hielden de luchtvaartmaatschappijen binnen de E.G. er op dit punt verschillende praktijken op na.

Maar sedert april 1991 zijn de rechten van de consument die met deze situatie geconfronteerd wordt, vastgelegd in een verordening van de Gemeenschap (1), van toepassing op alle lijnvluchten vertrekkend vanop een luchthaven binnen de Gemeenschap, ongeacht de plaats van bestemming en de Staat waar de luchtvaartmaatschappij gevestigd is. De compensatie moet onmiddellijk worden betaald aan elke persoon die in het bezit is van een geldig vervoerbiljet waarvoor bevestiging van boeking heeft plaatsgehad en die de toegang geweigerd wordt.

De E.G.-wetgeving betreffende instapweigering moet volgens de wet ter beschikking van de consument worden gesteld in reisagentschappen en bij de afhandelingsbalies op luchthavens.

3.2.1. Wat is een instapweigering?

Het is van groot belang dat de consument weet wat het begrip « instapweigering » inhoudt indien hij zijn rechten wil doen gelden. De wet bepaalt duidelijk dat onder « instapweigering » wordt verstaan:

Het niet-toelaten tot een lijnvlucht van passagiers die:

- beschikken over een geldig vervoerbiljet;
- beschikken over een bevestigde boeking op die vlucht, en

(1) Verordening (E.E.G.) nr. 295/91 van de Raad van 4 februari 1991 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie bij instapweigering in het geregeld luchtvervoer, P.B. nr. L 36.

minimales et uniformes à travers toute la Communauté, quel que soit le lieu où ils ont effectué leur réservation. La législation s'applique aux forfaits vendus à l'intérieur de la Communauté sans distinguer si la destination de vacances est située à l'intérieur ou à l'extérieur des limites de la Communauté.

Les autres bénéfices que les consommateurs peuvent attendre de l'application de cette législation sont:

- un degré de certitude bien plus élevé concernant ce qu'ils achètent;
- la protection par un contrat, qu'ils aient acheté les vacances directement, qu'ils aient bénéficié d'un transfert de ces vacances de la part d'un tiers, ou qu'ils participent à une réservation de groupe;
- la possibilité de choix et de comparaisons bien plus étendues;
- l'assurance de pouvoir en toute confiance acheter au-delà des frontières, en achetant un forfait dans un autre Etat, parce qu'ils savent que la législation est applicable dans chaque Etat membre;
- le droit de réclamer, en sachant que l'organisateur doit trouver une solution;
- une compensation au cas où les services ne seraient pas fournis, ou seraient défectueux de quelque manière que ce soit.

3.2. Compensation pour refus d'embarquement

La surréservation des vols aériens est un problème bien connu. Il est généralement dû au fait que les compagnies aériennes s'attendent à ce qu'un certain nombre de gens se désistent, et procèdent de ce fait à plus de réservations qu'il n'y a de places disponibles. Les pratiques que l'on rencontrait à ce sujet dans la Communauté étaient très variables d'une compagnie aérienne à l'autre, jusqu'en avril 1991.

Depuis cette date, les droits des consommateurs confrontés à une telle situation ont été clairement définis par un Règlement communautaire (1), applicable à tous les vols réguliers au départ d'un aéroport de la Communauté quelles que soient la destination du vol et la nationalité du transporteur. Une compensation est payable immédiatement à toute personne se trouvant en possession d'un billet en cours de validité et d'une réservation confirmée et à qui on refuse l'embarquement.

Les règles communautaires en matière de refus d'embarquement doivent, par obligation légale, être accessibles aux consommateurs dans les agences de voyage ou les comptoirs d'enregistrement des aéroports.

3.2.1. Le refus d'embarquement: définition

Pour pouvoir faire respecter leurs droits, il est essentiel que les consommateurs sachent ce que signifient les termes de refus d'embarquement. La législation indique clairement ce que ces termes signifient:

le refus d'embarquer des passagers sur un vol régulier alors que ceux-ci possèdent:

- un billet en cours de validité;
- une réservation confirmée sur ce vol, et

(1) Règlement (C.E.E.) du Conseil n° 295/91 du 4 février 1991 établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers, J.O. n° L 36.

— zich binnen de gestelde tijdslimiet en met inachtneming van de gestelde voorwaarden voor het inchecken hebben aangemeld.

Indien de consument aan deze criteria voldoet, heeft hij recht op de bescherming en de voordelen die worden vastgelegd in de wet.

3.2.2. Het toekennen van voorrang

Bij overboeking moeten de plaatsen worden toegekend aan mensen die om gegronde redenen voorrang moeten krijgen, zoals kinderen zonder begeleiding en mindervaliden. De luchtvaartmaatschappij moet dan overwegen om een beroep te doen op passagiers die bereid zijn vrijwillig van instappen af te zien (in ruil voor compensatie). Deze praktijken kunnen variëren van maatschappij tot maatschappij.

3.2.3. Compensatie

Indien een consument beschikt over een bevestigde boeking maar de toegang wordt hem/haar geweigerd, dan kan hij/zij kiezen tussen de terugbetaling van de prijs van het biljet, een andere vlucht die hem/haar zo spoedig mogelijk naar zijn eindbestemming brengt of een latere vlucht naar zijn/haar eindbestemming.

Los van deze keuze kan de passagier onmiddellijk de volgende compensatie eisen (in de vorm van contant geld of reisbonnen):

- 150 ecu voor vluchten tot 3 500 km;
- 300 ecu voor vluchten boven de 3 500 km.

De consumenten moeten evenwel weten dat deze bedragen kunnen worden gehalveerd indien de volgende vlucht beschikbaar is binnen respectievelijk twee of vier uur.

Indien de passagier opteert voor de volgende beschikbare vlucht, zal de luchtvaartmaatschappij tijdens de wachtperiode alle kosten voor communicatie (telefoon/fax), maaltijden en hotelaccomodaties moeten betalen.

De betaling van de compensatie gebeurt onverminderd de andere rechten die de passagier kan doen gelden.

3.2.4. Compensatie bij instapweigering op een vlucht in het kader van een pakketreis

In het erg zeldzame geval van een instapweigering bij een vakantiepakket op basis van een lijnvlucht en niet van een chartervlucht, moet de luchtvaartmaatschappij de compensatie uitkeren aan de reisagent of de reisorganisator, die het ontvangen bedrag vervolgens rechtstreeks overmaakt aan de passagier.

3.2.5. De voordelen van deze wet voor de consument

De consument geniet het voordeel van een onmiddellijke compensatie voor het ongemak van een instapweigering op een overboekte lijnvlucht en de luchtvaartmaatschappij is verantwoordelijk voor het oplossen van problemen die voortvloeien uit de vertraging en de daarmee gepaard gaande kosten.

3.3. *Verplichte gedragsregels voor geautomatiseerde boekings-systemen*

Het kiezen van een lijnvlucht kan voor de consument verwarrend zijn. Reisagenten kunnen immers hun favoriete luchtvaartmaatschappij aanbevelen omdat ze een betere commissie krijgen, of zij kunnen de consument in het ongewisse laten wat betreft de

— qu'ils se sont présentés eux-mêmes à l'enregistrement dans les délais et conditions requis.

Si des consommateurs répondent à ces critères, ils auront droit à la protection et aux avantages définis par la législation.

3.2.2. Embarquement prioritaire

Dans les cas de sursréservation, les places doivent être attribuées d'abord aux personnes ayant des raisons légitimes de bénéficier d'une priorité, comme les enfants non accompagnés ou les personnes moins valides. La compagnie aérienne devrait ensuite envisager de faire appel à des volontaires qui seraient disposés à renoncer à l'embarquement (en échange d'une compensation). Cette pratique peut varier d'une compagnie à l'autre.

3.2.3. Compensation

Si un consommateur possède une réservation confirmée, mais s'est vu refuser l'embarquement, il peut choisir entre le remboursement du prix de son billet ou le réacheminement vers sa destination finale sur le prochain vol disponible ou à sa meilleure convenance.

Quel que soit son choix, le passager peut réclamer une compensation immédiate (en espèces ou sous la forme de bons de voyage), selon les modalités suivantes:

- 150 écus pour les vols jusqu'à 3 500 kilomètres;
- 300 écus pour les vols de plus de 3 500 kilomètres.

Les consommateurs doivent être informés du fait que ces montants peuvent être réduits de moitié si le prochain vol est disponible respectivement dans un délai de deux ou quatre heures.

Au cas où le passager choisirait de prendre le prochain vol disponible, la compagnie aérienne est tenue de prendre à sa charge les frais relatifs aux communications (téléphone, fax), à la restauration et à l'hébergement durant la période d'attente.

Le paiement d'une compensation n'affecte nullement les autres droits dont le passager peut bénéficier.

3.2.4. Compensation pour refus d'embarquement dans un vol à forfait

Dans les cas très rares de refus d'embarquement au cours des vacances à forfait qui comprennent le vol sur ligne régulière et non sur charter, la compagnie aérienne est tenue de payer la compensation à l'agence de voyage ou à l'organisateur, lequel doit à son tour faire parvenir directement au passager la somme reçue.

3.2.5. Les bénéfices de cette législation pour le consommateur

Les consommateurs bénéficieront ainsi d'une compensation immédiate s'ils sont confrontés au désagrément de se voir refuser un siège sur un vol aérien régulier sursérvé, le transporteur ayant la responsabilité de résoudre les problèmes liés au retard et devant assumer les frais qui en découlent.

3.3. *Code de conduite obligatoire pour les systèmes informatisés de réservation*

Les consommateurs n'ont pas toujours les moyens de faire les bons choix concernant les vols réguliers. Les agences peuvent recommander leur transporteur préféré parce qu'elles en reçoivent de meilleures commissions, ou ne pas mettre le consumma-

beschikbare alternatieven (vluchten tegen verminderd tarief, goedkopere maatschappijen...). Het is echter ook mogelijk dat de reisagent zelf niet altijd op de hoogte is van de beschikbare alternatieven. Dit kan ertoe leiden dat de consument teveel betaalt voor zijn of haar vlucht omdat hij of zij niet op de hoogte is van de beschikbare alternatieven of niet vertrouwd is met de manier waarop boekingen worden aanbevolen door systeemexploitanten en gebruikers.

Het merendeel van de vliegtuigboekingen in de Europese Gemeenschap gebeurt via geautomatiseerde boekingsystemen. Indien deze systemen naar behoren worden gebruikt, bewijzen zij zowel de luchtvaartmaatschappijen als de reisbureaus en het reizigerspubliek in het algemeen een belangrijke en nuttige dienst. Zij maken goed bijgewerkte en nauwkeurige informatie over vluchten, luchtvaarttarieven en beschikbare plaatsen gemakkelijk toegankelijk, verrichten boekingen en verstrekken in sommige gevallen vliegtuigbiljetten en instapkaarten.

De verplichte gedragsregels voor geautomatiseerde boekingsystemen⁽¹⁾ bepalen dat alle informatiesystemen die binnen de E.G. worden gebruikt door reisagenten, luchtvaartmaatschappijen of andere personen die in contact komen met het reizigerspubliek, een uniforme en evenwichtige voorstelling van de bestaande alternatieven moeten geven. Deze informatie moet zodanig worden gerangschikt dat de vroegst beschikbare lijnvluchten en de bestaande alternatieven worden weergegeven, met inbegrip van de prijzen. De informatie moet volledig en onbevooroordeeld zijn.

3.3.1. Wat is een geautomatiseerd boekingssysteem?

De verordening stelt duidelijk dat een geautomatiseerd boekingssysteem een geautomatiseerd systeem is dat informatie inzake luchtvaartmaatschappijen bevat over, onder andere, vluchtschema's, vrije plaatsen of capaciteit, passagiertarieven en bijbehorende diensten. De systemen worden al dan niet uitgerust met faciliteiten waarmee plaatsen kunnen worden gereserveerd of vliegbiljetten kunnen worden verstrekt.

3.3.2. De belangrijkste voordelen voor de consument

Kopers van een vliegbiljet voor een lijnvlucht hebben toegang tot neutrale en onbevooroordeelde informatie omtrent de prijzen van alle beschikbare passagiertarieven. Zij moeten kunnen beschikken over keuzemogelijkheden betreffende de beschikbaarheid van luchtvaartmaatschappijen, hun vluchtschema's, tarieven en vrije plaatsen. De criteria voor de volgorde van de informatie mogen niet worden gekozen ten voordele van een bepaalde maatschappij.

Dit impliceert dat een consument die inlichtingen vraagt over een lijnvlucht, toegang moet hebben tot alle keuzemogelijkheden inzake beschikbaarheid, vluchtschema's, tarieven en vrije plaatsen. Deze informatie moet:

- duidelijk en volledig zijn;
- niet-discriminerend en onbevooroordeeld weergegeven worden;
- niet-discriminerend zijn ten aanzien van de verschillende luchthavens die een luchtdienst onderhouden met een zelfde stad.

⁽¹⁾ Verordening (E.E.G.) nr. 2299/89 van de Raad van 24 juli 1989 betreffende gedragsregels voor geautomatiseerde boekingsystemen, *Publikatieblad* nr. L 220.

teur au courant des autres alternatives possibles (billets à tarif réduit, transporteurs meilleur marché, etc.). Les agences elles-mêmes peuvent ne pas toujours être informées des alternatives possibles. Ceci peut entraîner pour le consommateur un supplément de prix, par l'ignorance où il se trouve des alternatives possibles, ou par manque d'information sur la manière dont les réservations sont recommandées par les opérateurs et les utilisateurs du système.

La grande majorité des réservations sur les lignes aériennes dans la Communauté s'effectue par des systèmes informatisés de réservation. Lorsque ces systèmes sont correctement utilisés, ils offrent un service important et utile aux transporteurs aériens, aux agences de voyage, et aux voyageurs en général. Ils offrent en effet un accès facile à des informations actualisées et précises sur les vols, les tarifs, les places disponibles; ils permettent d'effectuer des réservations, et dans certains cas de délivrer des billets et des cartes d'embarquement.

Le Code de conduite obligatoire pour les systèmes informatisés de réservation⁽¹⁾ stipule que tous les systèmes d'information utilisés dans la Communauté par les agences de voyage, les compagnies aériennes, ou d'autres personnes entrant en rapport avec le public des passagers, doivent fournir une présentation uniforme et équilibrée des alternatives existantes. Cette information doit être classée de manière à indiquer les vols réguliers disponibles au plus vite, et les alternatives disponibles, y compris en matière de prix. L'information doit être complète et objective.

3.3.1. Qu'est-ce qu'un système informatisé de réservation?

Le règlement définit clairement le système informatisé de réservation comme tout système informatisé qui contient, entre autres, des informations sur les horaires des transporteurs aériens, les places disponibles, les tarifs, et les services connexes, avec ou sans moyens permettant d'effectuer des réservations ou de délivrer des billets.

3.3.2. Les principaux avantages pour le consommateur

Les acheteurs de vols réguliers sont en droit de bénéficier d'une information neutre et objective sur tout les tarifs aériens disponibles. Ils doivent pouvoir connaître les différentes options en matière de vols disponibles, d'horaires, de tarifs, et de places, et les critères à retenir pour le classement des informations ne doivent pas être établis dans le but de favoriser telle ou telle compagnie aérienne.

Cela signifie que lorsque le consommateur demande une information détaillée sur un vol régulier, il doit pouvoir être informé de toutes les options sur les vols disponibles, les horaires, les tarifs et les places. Cette information doit être:

- claire et compréhensible;
- sans discrimination ni partialité dans la manière dont elle est présentée;
- sans discrimination entre les différents aéroports desservant une même ville.

⁽¹⁾ Règlement (C.E.E.) du Conseil n° 2299/89 du 24 juillet 1989 instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation, *J.O.* n° L 220.

4.0. Wat betekenen de E.G.-wetten inzake reizen en toerisme voor de consument?

De globale voordelen van deze wetten voor de consument zijn de volgende:

- * alle consumenten hebben makkelijker toegang tot schade-loosstelling;
- * meer uitvoerige en concrete informatie is beschikbaar;
- * men kan in alle vertrouwen grensoverschrijdende reisaankopen doen, in de wetenschap dat in elke Lid-Staat een gewaarborgde minimumnorm inzake bescherming van kracht is;
- * de consument weet welke servicekwaliteit hij mag verwachten en heeft het recht om zich erover te beklagen indien die kwaliteit hem niet wordt geboden. Heeft de consument klachten, dan moet hij daarmee naar buiten treden. De leverancier is bij wet verplicht om een oplossing te vinden;
- * de hele reisindustrie komt onder druk te staan om niet langer valse beloften te doen;
- * de kwaliteit van de geleverde diensten neemt toe.

5.0. Terreinen voor mogelijke toekomstige actie inzake reizen en toerisme

Timesharing

Eén van de specifieke terreinen die speciale aandacht krijgen van de Europese Commissie is timesharing. In een aantal Lid-Staten heeft deze activiteit tot grote problemen geleid.

Het spreekt vanzelf dat mogelijke kopers van timesharing-eigendommen behoefte hebben aan correcte informatie teneinde de beste keuze te kunnen maken. Ze moeten door de vastgoedmakelaars eerlijk behandeld worden en moeten effectief worden beschermd, zowel tegen oneerlijke transacties van gewetenloze verkopers als tegen de eventuele problemen die zich toch nog kunnen voordoen als alle partijen volkomen eerlijk hebben gehandeld.

Burgers uit een bepaalde Lid-Staat moeten in alle vertrouwen timesharing-eigendommen kunnen aankopen in een andere Lid-Staat.

Er wordt gewerkt aan een gemeenschappelijke E.G.-norm die de consument een minimale bescherming moet garanderen in de hele Europese Gemeenschap. Eén van de elementen die daarbij wordt overwogen is het opnemen van een verplichte bedenktijd in alle contracten, om de koper de gelegenheid te geven zonder financieel verlies een overeenkomst alsnog op te zeggen.

De voorstellen ter zake zitten echter nog altijd in de voorbereidende fase, en het kan nog een aantal jaren duren vooraleer nieuwe wetten worden ingevoerd.

6.0. Adviezen voor de consument

6.1. *Ken uw rechten!*

De consumenten zouden eerst en vooral volledig op de hoogte moeten zijn van de maatregelen die hun Lid-Staat heeft genomen inzake de toepassing van deze wetten. Verbruikersorganisaties en transportautoriteiten beschikken over deze informatie. In vele Lid-Staten bestaat inmiddels een hoge mate van consumentenbescherming op het vlak van reizen en toerisme.

4.0. Quelle est la signification de la législation communautaire sur les voyages et le tourisme pour les consommateurs?

Les avantages globaux de cette législation pour les consommateurs sont les suivants:

- * Tous les consommateurs peuvent obtenir plus aisément réparation;
- * Ils ont accès à une information plus complète et plus concrète;
- * Ils ont l'assurance de pouvoir acheter des produits touristiques dans un autre pays, en sachant qu'un degré minimum de protection s'applique dans chaque Etat membre;
- * Les consommateurs savent à quelle qualité de service s'attendre, et ils ont le droit de réclamer s'ils ne l'obtiennent pas. S'ils ont des griefs, ceux-ci doivent être exprimés: l'offreur est tenu par la loi de trouver une solution;
- * Une pression est ainsi exercée sur l'ensemble de l'industrie des voyages pour en finir avec les promesses non tenues;
- * La qualité des services offerts sera meilleure.

5.0. Autres domaines d'action future possible dans le secteur des voyages et du tourisme

Multipropriété

L'un des domaines qui a retenu particulièrement l'attention de la Commission européenne est celui de l'achat d'un bien immobilier en multipropriété. Des problèmes très sérieux sont apparus à cet égard dans un certain nombre d'Etats membres.

Les acheteurs potentiels de biens en multipropriété ont évidemment droit à une information correcte leur permettant de faire le meilleur choix. Ils doivent être traités de manière loyale par les sociétés immobilières et ont besoin d'une véritable protection, à la fois contre les accords déloyaux proposés par des vendeurs sans scrupules, et dans le cas de problèmes qui apparaissent même lorsque toutes les parties ont agi avec la plus grande intégrité.

Les citoyens d'un Etat membre devraient être en mesure d'acheter en toute confiance des propriétés en multipropriété dans un autre Etat membre.

L'élaboration d'une norme communautaire commune qui garantirait au consommateur un degré minimum de protection à travers l'ensemble de la Communauté européenne est en cours. Un des éléments pris en considération est l'intégration dans tous les contrats d'un délai légal de réflexion permettant à l'acheteur de résilier un contrat sans pertes financières.

Ces propositions ne sont cependant encore qu'à un stade préliminaire, et il faudra peut-être plusieurs années avant qu'une nouvelle législation ne soit introduite.

6.0. Conseils au consommateur

6.1. *Connaissez vos droits!*

Les consommateurs devraient d'abord s'assurer qu'ils sont pleinement informés de l'action entreprise par leur Etat membre en ce qui concerne la mise en application de cette législation. Les organisations de consommateurs et les organismes de transport possèdent cette information. Plusieurs Etats membres offrent déjà un niveau élevé de protection du consommateur dans les domaines des voyages et du tourisme.

Het is voor de regering van elke Lid-Staat een juridische verplichting om deze wetten goed te keuren. Indien de consumenten geen genoegdoening krijgen, moeten zij hun grieven overmaken aan de bevoegde nationale instanties.

6.2. *Eis de toepassing van deze rechten!*

De verordeningen aangaande compensatie bij instapweigering en de verplichte gedragsregels voor geautomatiseerde boekings-systemen zijn nu al enige tijd van kracht. De bepalingen van de richtlijn betreffende de pakketreizen moeten met ingang van 1 januari 1993 zijn opgenomen in de nationale wetgeving van elke Lid-Staat.

Om de rechten die worden verleend door de bepalingen van de richtlijn betreffende de pakketreizen te kunnen doen gelden, moeten de consumenten eerst nagaan of deze richtlijn door de nationale overheid van het betrokken land werd opgenomen in de nationale wetgeving. Indien dit het geval is, dan kunnen eventuele klachten eenvoudiger worden behandeld via de gebruikelijke nationale rechtsprocedures.

Indien de consument geconfronteerd wordt met een probleem, verdient het aanbeveling om de eerste stap te zetten in overleg met een dienst voor consumentenadvies in de betrokken Lid-Staat, of met het bevoegde overlegorgaan, zoals bijvoorbeeld de Geschillencommissie Reizen in België (cf. Bijlage C).

Indien geen genoegdoening verkregen wordt, moet de volgende stap erin bestaan informatiediensten van de overheid te benaderen, of nationale of Europese Parlementsleden met specifieke belangstelling voor reizen en toerisme.

Ten slotte kan de klacht ook rechtstreeks aan de Europese Commissie worden voorgelegd, ofwel in Brussel ofwel via de kantoren van de Commissie in de Lid-Staten (cf. Bijlage D).

De Commissie zal alle klachten onderzoeken en zal de eiser, afhankelijk van de situatie, verwijzen naar de bevoegde diensten binnen de Commissie of in de Lid-Staat. In bepaalde gevallen, waar misschien een zinvol precedent kan worden gecreëerd, zal de Commissie met de klacht naar het Europees Hof van Justitie trekken.

Le gouvernement de chaque Etat membre est légalement tenu d'adopter cette législation. Si les consommateurs n'obtiennent pas satisfaction, ils doivent se plaindre auprès des instances nationales appropriées.

6.2. *Exigez le respect de ces droits!*

Les règlements sur la compensation pour refus d'embarquement et sur le code de conduite obligatoire pour les systèmes informatisés de réservation sont en vigueur depuis un certain temps. Les dispositions de la directive sur les voyages à forfait doivent avoir été transposées en droit national dans chaque Etat membre à dater du 1^{er} janvier 1993.

Pour pouvoir jouir des droits qui leur sont conférés par la directive sur les voyages à forfait, les consommateurs devraient d'abord s'assurer que celle-ci a été transposée dans le droit national par les autorités compétentes de leur Etat. Si c'est le cas, alors toutes les plaintes se verront traitées plus simplement en recourant aux procédures légales nationales habituelles.

Si les consommateurs rencontrent des problèmes, il leur est conseillé de recourir, en premier lieu, à un service de conseil aux consommateurs dans l'Etat membre concerné, ou à l'organisme consultatif approprié, comme par exemple l'Association française des usagers du transport aérien (en Belgique, la Commission des litiges voyages) (voir annexe C).

S'ils n'obtiennent pas satisfaction, l'étape suivante serait alors de s'adresser aux bureaux d'information des gouvernements ou à des parlementaires nationaux ou européens portant un intérêt particulier aux secteurs des voyages et du tourisme.

Enfin, la plainte peut être adressée directement à la Commission européenne, soit à Bruxelles, soit via les bureaux de la Commission dans les Etats membres (voir annexe D).

La Commission étudiera toutes les plaintes et renverra le plaignant au service concerné, soit au sein de la Commission, soit dans les Etats membres, selon les cas. Dans certains cas, si un précédent légal peut utilement être établi, la Commission portera la plainte devant la Cour de justice des Communautés européennes.

Bijlage A - Chronologie

1. De Europese Gemeenschap heeft een richtlijn uitgevaardigd betreffende:

Pakketreizen, vakantiepakketten en rondreispakketten (1).

De beslissing om deze richtlijn goed te keuren werd door de Raad van Ministers genomen op 13 juni 1990.

De Lid-Staten werden verplicht om hun wetgeving aan te passen ten einde de bepalingen van deze richtlijn in werking te laten treden vanaf 1 januari 1993.

2. De Europese Gemeenschap heeft een verordening uitgevaardigd:

Tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie bij instapweigering op lijnvluchten (2).

De beslissing om deze verordening goed te keuren werd door de Raad van Ministers genomen op 4 februari 1991.

De bepalingen van deze verordening traden in werking op 4 april 1991.

3. De Europese Gemeenschap heeft een verordening uitgevaardigd betreffende:

Gedragsregels voor geautomatiseerde boekingssystemen (3).

De beslissing om deze verordening goed te keuren werd door de Raad van Ministers genomen op 24 juli 1989.

De bepalingen van deze verordening traden in werking op 1 augustus 1989.

Opmerking: De consumenten moeten beseffen dat hun regering juridisch verplicht is om deze nieuwe wetten goed te keuren. Eventuele klachten omdat de wetten niet werden opgenomen in de nationale wetgeving of omdat zij niet worden nageleefd, moeten worden ingediend overeenkomstig de procedures in dit document.

(1) Richtlijn van de Raad 90/314/E.E.G. van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, vakantiepakketten en rondreispakketten, P.B. nr. L 158.

(2) Verordening (E.E.G.) nr. 295/91 van de Raad van 4 februari 1991 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie bij instapweigering in het geregeld luchtvervoer, P.B. nr. L 36.

(3) Verordening (E.E.G.) nr. 2299/89 van de Raad van 24 juli 1989 betreffende gedragsregels voor geautomatiseerde boekingssystemen, P.B. nr. L 220.

Annexe A - Chronologie

1. La Communauté européenne a publié une directive sur:

Les voyages, vacances et circuits à forfait (1).

La décision d'adopter cette directive a été prise par le Conseil des ministres le 13 juin 1990.

Les Etats membres sont dans l'obligation d'adapter leur législation afin d'y intégrer les dispositions de la directive qui devront entrer en vigueur à partir du 1^{er} janvier 1993.

2. La Communauté européenne a publié un règlement sur:

L'établissement de règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers (2).

La décision d'adopter ce règlement a été prise par le Conseil des ministres le 4 février 1991.

Les dispositions du règlement sont entrées en vigueur le 4 avril 1991.

3. La Communauté européenne a publié un règlement sur:

Un code de conduite pour les systèmes informatisés de réservation (3).

La décision d'adopter ce règlement a été prise par le Conseil des ministres le 24 juillet 1989.

Les dispositions du règlement sont entrées en vigueur le 1^{er} août 1989.

Note: Les consommateurs doivent être informés du fait que leur gouvernement est légalement tenu d'adopter cette nouvelle législation. Toutes les plaintes portant sur la transposition défectueuse de cette législation ou son non-respect doivent être adressées en conformité des procédures exposées dans ce document.

(1) Directive du Conseil 90/31/C.E.E. du 13 juin 1990 sur les voyages, vacances et circuits à forfait, J.O. n° L 158.

(2) Règlement (C.E.E.) du Conseil n° 295/91 du 4 février 1991 établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers, J.O. n° L 36.

(3) Règlement (C.E.E.) du Conseil n° 2299/89 du 24 juillet 1989 instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation, J.O. n° L 220.

Bijlage B - Definities

Om misverstanden uit te sluiten bij het interpreteren van de vraag wie rechtstreeks betrokken is bij de nieuwe wetten, geeft elke richtlijn of verordening een lijst met definities van de gehanteerde terminologie. De voornaamste definities die worden gebruikt, zijn de volgende:

Pakketreizen, vakantiepakketten en rondreispakketten:

Pakket: de van tevoren georganiseerde combinatie van niet minder dan twee van de volgende diensten, die voor een gezamenlijke prijs wordt verkocht of ten verkoop aangeboden en een periode van meer dan 24 uur beslaat of een overnachting behelst:

- a) vervoer;
- b) logies;
- c) andere, niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die een significant deel van het pakket uitmaken.

Organisator: de persoon die niet-incidenteel pakketten samenstelt en deze rechtstreeks of via een doorverkoper verkoopt of ten verkoop aanbiedt.

Doorverkoper: de persoon die het door de organisator samengestelde pakket verkoopt of ten verkoop aanbiedt.

Consument: de persoon die het pakket koopt of zich daartoe verbindt, of elke persoon namens wie hij/zij zich ertoe verbindt het pakket te kopen, of elke persoon aan wie hij/zij het pakket overdraagt.

Overeenkomst: de regeling die de consument bindt aan de organisator en/of de doorverkoper.

Instapweigering

Instapweigering: het niet toelaten tot een vlucht van passagiers die beschikken over een geldig vliegkaartje, beschikken over een bevestigde boeking op die vlucht, en zich binnen de gestelde tijdslimiet en met inachtneming van de gestelde voorwaarden voor het inchecken hebben aangemeld.

Lijnvlucht: een vlucht die de volgende kenmerken bezit:

— zij wordt uitgevoerd tegen betaling, door luchtvaartuigen die bestemd zijn voor het vervoer van passagiers of van passagiers en vracht en/of post, op zodanige wijze dat op elke vlucht plaatsen ter beschikking van het publiek worden gesteld, hetzij rechtstreeks door de luchtvaartmaatschappij, hetzij via door haar erkende agenten, en;

— zij wordt uitgevoerd om de verbinding te verzorgen tussen twee of meer punten, volgens een bekendgemaakte dienstregeling dan wel met een zodanige regelmaat of frequentie dat de vlucht deel uitmaakt van een duidelijk systematische reeks.

Overboekte vlucht: een vlucht waarop het aantal passagiers dat beschikt over een bevestigde boeking en dat zich binnen de gestelde tijdslimiet en met inachtneming van de gestelde voorwaarden voor het inchecken aanmeldt, groter is dan het aantal beschikbare zitplaatsen.

Geautomatiseerde boekingssystemen

Geautomatiseerd boekingssysteem: een geautomatiseerd systeem dat informatie inzake luchtvaartmaatschappijen bevat over, onder andere, vluchtschema's, vrije plaatsen of capaciteit, passagierstarieven en bijbehorende diensten, met of zonder faciliteiten waarmee plaatsen kunnen worden gereserveerd of vliegkaartjes kunnen worden verstrekt, in zoverre sommige of al deze diensten voor abonnees beschikbaar zijn.

Consument: iedere persoon die over een luchtvervoerprodukt gegevens wenst te verkrijgen en/of voornemens is een luchtvervoerprodukt te kopen.

Annexe B - Définitions

Pour prévenir tout malentendu quant à l'interprétation du champ d'application de cette législation, chaque directive ou règlement offre une liste de définitions des termes utilisés. Les principales définitions utilisées sont les suivantes:

Voyages, vacances et circuits à forfait:

Forfait: la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée:

- a) transport;
- b) logement;
- c) autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait.

Organisateur: la personne qui, de façon non occasionnelle, organise des forfaits et les vend ou offre à la vente directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant.

Détaillant: la personne qui vend ou offre à la vente le forfait établi par l'organisateur.

Consommateur: la personne qui achète ou s'engage à acheter le forfait, ou toute personne au nom de laquelle elle achète ou transfère le forfait.

Contrat: l'accord qui lie le consommateur à l'organisateur et/ou au détaillant.

Refus d'embarquement

Refus d'embarquement: le refus d'embarquement des passagers sur un vol régulier alors que ceux-ci possèdent un billet en cours de validité, une réservation confirmée sur ce vol, et qu'ils se sont présentés eux-mêmes à l'enregistrement dans les délais et conditions requis.

Vol régulier: un vol présentant l'ensemble des caractéristiques suivantes:

— il est effectué à titre onéreux par un aéronef destiné à transporter des passagers et du fret et/ou du courrier, dans des conditions telles que, sur chaque vol, des places sont mises à la disposition du public, soit directement, soit par ses agents agréés;

— il est organisé de façon à assurer la liaison entre les mêmes deux points ou plus, soit selon un horaire publié, soit avec une régularité ou une fréquence telle qu'il fait partie d'une série systématique évidente.

Vol surservé: un vol sur lequel le nombre de passagers disposant d'une réservation confirmée et se présentant à l'enregistrement dans les délais et conditions requis dépasse le nombre de sièges disponibles.

Systèmes informatisés de réservation

Système informatisé de réservation: un système informatisé de réservation qui contient, entre autres, des informations sur les horaires des transporteurs aériens, les places disponibles, les tarifs, et les services connexes, avec ou sans moyens permettant d'effectuer des réservations ou de délivrer des billets, pour autant que certains ou l'ensemble de ces services soient accessibles aux abonnés.

Consommateur: toute personne recherchant des informations au sujet d'un produit de transport aérien et/ou comptant acheter ce produit.

Bijlage C — Consumentenorganisatie

Internationaal
 Bureau européen des Unions de Consommateurs (B.E.U.C.)
 Avenue de Tervueren, 36 (bte 4), 1040 Brussels, Belgium
 Communauté européenne des Coopératives de Consommateurs (Eurocoop)
 Rue Archimède, 17, 1040 Brussels, Belgium
 Confédération européenne des Syndicats (C.E.S.)
 Rue Montagne aux Herbes-Potagères, 37, 1000 Brussels, Belgium
 Confédération des Organisations Familiales de la C.E. (C.O.F.A.C.E.)
 Rue de Londres, 27, 1050 Brussels, Belgium
 European Consumer Safety Association (ECOSA)
 P.O. Box 75167, 1070 AD Amsterdam, The Netherlands

België

Test Aankoop
 Hollandstraat, 13, 1060 Brussel
 Tél.: (02) 536.64.11
 O.I.V.O.
 Opperstraat, 28, 1050 Brussel
 Tél.: (02) 513.80.70
 Geschillencommissie Reizen
 P.B. 111, 1060 Brussel 31

Denemarken

Forbrugerrådet
 Købmagerade 7, 1150 København K
 Tlf. 33136311
 Forbrugerklagenævnet
 Amager Fælledvej 56, 2300 København S
 Tlf. 32960700
 De Danske Husmoderforeninger
 Niels Hemmingsensgade 10, 1153 København K
 Tlf. 33131222
 Rejseankenævnet
 Lyngby Hovedgade 64, 2800 Lyngby
 Tlf. 45934115
 Forbrugerstyrelsen
 Amager Fælledvej 56, 2300 København S
 Tlf. 31570100

Frankrijk

Institut national de la Consommation (I.N.C.)
 80, rue Lecourbe, 15015 Paris
 Tél.: 45 66 20 20
 Organisation générale des Consommateurs (O.R.G.E.C.O.)
 3, rue de Provence, 75009 Paris
 Tél.: 42 46 08 33
 Fax: 48 24 24 18
 Union fédérale des Consommateurs (U.F.C.)
 11, Rue Guénot, 75011 Paris
 Tél.: 43 48 55 48
 Fax: 43 48 44 35

Duitsland

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e.V.
 Heilsbachstraße 20, 53 Bonn 1
 Tel.: 228/64 89-0
 Fax: 228/64 42 58

Griekenland

IN.KA

Annexe C — Organisations des Consommateurs

International

Bureau européen des Unions de Consommateurs (B.E.U.C.)
 Avenue de Tervueren, 36 (bte 4), 1040 Brussels, Belgium
 Communauté européenne des Coopératives de Consommateurs (Eurocoop)
 Rue Archimède, 17, 1040 Brussels, Belgium
 Confédération européenne des Syndicats (C.E.S.)
 Rue Montagne aux Herbes-Potagères, 37, 1000 Brussels, Belgium
 Confédération des Organisations Familiales de la C.E. (C.O.F.A.C.E.)
 Rue de Londres, 27, 1050 Brussels, Belgium
 European Consumer Safety Association (ECOSA)
 P.O. Box 75167, 1070 AD Amsterdam, The Netherlands

Belgique

Test Achats
 Rue de Hollande, 13, 1060 Bruxelles
 Tél.: (02) 536.64.11
 O.I.V.O.
 Rue Souveraine, 28, 1050 Bruxelles
 Tél.: (02) 513.80.70
 Commission de Litiges Voyages
 B.P. 111, 1060 Bruxelles 31

Danemark

Forbrugerrådet
 Købmagerade 7, 1150 København K
 Tlf. 33136311
 Forbrugerklagenævnet
 Amager Fælledvej 56, 2300 København S
 Tlf. 32960700
 De Danske Husmoderforeninger
 Niels Hemmingsensgade 10, 1153 København K
 Tlf. 33131222
 Rejseankenævnet
 Lyngby Hovedgade 64, 2800 Lyngby
 Tlf. 45934115
 Forbrugerstyrelsen
 Amager Fælledvej 56, 2300 København S
 Tlf. 31570100

France

Institut national de la Consommation (I.N.C.)
 80, rue Lecourbe, 15015 Paris
 Tél.: 45 66 20 20
 Organisation générale des Consommateurs (O.R.G.E.C.O.)
 3, rue de Provence, 75009 Paris
 Tél.: 42 46 08 33
 Fax: 48 24 24 18
 Union fédérale des Consommateurs (U.F.C.)
 11, Rue Guénot, 75011 Paris
 Tél.: 43 48 55 48
 Fax: 43 48 44 35

Allemagne

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e.V.
 Heilsbachstraße 20, 53 Bonn 1
 Tel.: 228/64 89-0
 Fax: 228/64 42 58

Grèce

IN.KA

347, P. Tsaldari St., 176 75 Kallithea
 Tel.: (1)9305060-1
 Fax: (1)9300256
 ENOSI KATANALOTON ELLADOS
 73, Heroon Polytechniou St., 185 36 Piraeus
 Tel.: (1)4510527
 E.K. POI.ZO
 43-45 Valtetsiou St., 106 81 Athens
 Tel.: (1)3300637
 Fax: (1)3300591

Ierland

Mr. William Fagan,
 Director of Consumer Affairs, Office of the Director of Consumer Affairs,
 4th Floor, Shelbourne House, Shelbourne Road, Dublin 4
 Tel.: 01 661 3399
 Fax: 01 660 6763

Consumers' Association of Ireland, * Advice given to members of the Association
 45 Upper Mount Street, Dublin 2
 Tel.: 01 661 2293
 Fax: 01 661 2464

The Travel Trade Section,
 Department Transport, Energy and Communications,
 Kildare Street, Dublin 2
 Tel.: 01 678 9522
 Fax: 01 676 3455

The Civil Aviation Division,
 Department of Transport, Energy and Communications,
 Kildare Street, Dublin
 Tel.: 01 678 9522 Extension: 1512
 Fax: 01 676 3455

Italie

Comitato difesa consumatori
 V. le Liberazione, 18, 20124 Milano
 Tel.: 02 667 201

Movimento consumatori
 Via Adige, 11, 20135 Milano
 Tel.: 02 545 6551

Luxemburg

Union Luxembourgeoise des Consommateurs
 55, rue des Bruyères, L-1274 Luxembourg
 Tel.: 49 60 22

Nederland

Consumentenbond
 Postbus 28000, 2502 KA Den Haag
 Tel.: 070 384 7400
 Fax: 070-384 7413

Stichting Konsumenten Kontakt
 Postbus 30500, 2500 GM Den Haag
 Tel.: 070 346 9424
 Fax: 070-345 4798

Alternatieve Konsumenten Bond
 Postbus 61236, 1005 HE Amsterdam
 Tel.: 020 686 3338
 Fax: 020-686 7361

Koninklijke Nederlandse Toeristenbond (ANWB)
 Postbus 93200, 2509 BA Den Haag
 Tel.: 070 314 7147
 Fax: 070-314 6969

347, P. Tsaldari St., 176 75 Kallithea
 Tel.: (1)9305060-1
 Fax: (1)9300256
 ENOSI KATANALOTON ELLADOS
 73, Heroon Polytechniou St., 185 36 Piraeus
 Tel.: (1)4510527
 E.K. POI.ZO
 43-45 Valtetsiou St., 106 81 Athens
 Tel.: (1)3300637
 Fax: (1)3300591

Irlande

Mr. William Fagan,
 Director of Consumer Affairs, Office of the Director of Consumer Affairs,
 4th Floor, Shelbourne House, Shelbourne Road, Dublin 4
 Tel.: 01 661 3399
 Fax: 01 660 6763

Consumers' Association of Ireland, * Advice given to members of the Association
 45 Upper Mount Street, Dublin 2
 Tel.: 01 661 2293
 Fax: 01 661 2464

The Travel Trade Section,
 Department Transport, Energy and Communications,
 Kildare Street, Dublin 2
 Tel.: 01 678 9522
 Fax: 01 676 3455

The Civil Aviation Division,
 Department of Transport, Energy and Communications,
 Kildare Street, Dublin
 Tel.: 01 678 9522 Extension: 1512
 Fax: 01 676 3455

Italie

Comitato difesa consumatori
 V. le Liberazione, 18, 20124 Milano
 Tel.: 02 667 201

Movimento consumatori
 Via Adige, 11, 20135 Milano
 Tel.: 02 545 6551

Luxembourg

Union Luxembourgeoise des Consommateurs
 55, rue des Bruyères, L-1274 Luxembourg
 Tel.: 49 60 22

Pays-Bas

Consumentenbond
 Postbus 28000, 2502 KA Den Haag
 Tel.: 070 384 7400
 Fax: 070-384 7413

Stichting Konsumenten Kontakt
 Postbus 30500, 2500 GM Den Haag
 Tel.: 070 346 9424
 Fax: 070-345 4798

Alternatieve Konsumenten Bond
 Postbus 61236, 1005 HE Amsterdam
 Tel.: 020 686 3338
 Fax: 020-686 7361

Koninklijke Nederlandse Toeristenbond (ANWB)
 Postbus 93200, 2509 BA Den Haag
 Tel.: 070 314 7147
 Fax: 070-314 6969

Geschillencommissie Reizen
 Surinamestraat 24, 2585 GJ Den Haag
 Tel.: 070-310 5310
 Fax: 070-365 8814

Portugal

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO
 Av. Defensores de Chaves, 22 - 1º.Drº, 1000 Lisboa
 Tel.: 573908/571292

Associação Portuguesa de Direito do Consumo - APDC
 Villa Cortez - Rua Vilaça da Fonseca, 5, 3000 Coimbra
 Tel.: (039) 404733

Associação Nacional dos consumidores - ANCO
 Rua dos Bombeiros Voluntários, 426, Valbom
 4420 Gondomar
 Tel.: (02) 9834502

Spanje

Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios (CECU)
 C/Campomanes 6, 1º D., 28013 Madrid
 Tel.: 542 27 00

Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
 C/Vilafranca 22, 28028 Madrid
 Tel.: 355 82 05

Unión de Consumidores de España (UCE)
 C/Atocha 26, 3º, 28012 Madrid
 Tel.: 578 22 66

Verenigd Koninkrijk

National Consumer Council (N.C.C.)
 20 Grosvenor Gardens, London SW1WODH
 National Association of Citizens Advice Bureaux
 115-123 Pentonville Road, London N1 9LX
 The Consumer's Association
 2 Marylebone Road, London NW1 4DX

Geschillencommissie Reizen
 Surinamestraat 24, 2585 GJ Den Haag
 Tel.: 070-310 5310
 Fax: 070-365 8814

Portugal

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO
 Av. Defensores de Chaves, 22 - 1º.Drº, 1000 Lisboa
 Tel.: 573908/571292

Associação Portuguesa de Direito do Consumo - APDC
 Villa Cortez - Rua Vilaça da Fonseca, 5, 3000 Coimbra
 Tel.: (039) 404733

Associação Nacional dos consumidores - ANCO
 Rua dos Bombeiros Voluntários, 426, Valbom
 4420 Gondomar
 Tel.: (02) 9834502

Espagne

Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios (CECU)
 C/Campomanes 6, 1º D., 28013 Madrid
 Tel.: 542 27 00

Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
 C/Vilafranca 22, 28028 Madrid
 Tel.: 355 82 05

Unión de Consumidores de España (UCE)
 C/Atocha 26, 3º, 28012 Madrid
 Tel.: 578 22 66

Royaume-Uni

National Consumer Council (N.C.C.)
 20 Grosvenor Gardens, London SW1WODH
 National Association of Citizens Advice Bureaux
 115-123 Pentonville Road, London N1 9LX
 The Consumer's Association
 2 Marylebone Road, London NW1 4DX

Bijlage D**Commissie van de Europese Gemeenschappen**

Commissie van de Europese Gemeenschappen
Wetstraat 200, 1049 Brussel, België

België

Commissie van de Europese Gemeenschappen
Bureau in België
Archimedesstraat 73, 1040 Brussel, België
Tel.: 02/295 38 44 - Fax: 02/295 01 66

Denemarken

Kommissionen for de Europæiske Fællesskaber
Kontor i Danmark
Højbrohus, Østergade 61, Postboks 144, 1004 København K
Tlf: 33 14 41 40 - Fax: 33 11 12 03.

Frankrijk

Commission des Communautés Européennes
Bureau de Représentation
288, Bd St. Germain, 75007 Paris Cedex
Tél.: 40 63 40 99 - Fax: 45 56 94 17
Bureau à Marseille
C.M.C.I.
2, rue Henri Barbusse, 13241 Marseille-Cedex 01
Tél.: 91 91 46 00 - Fax: 91 90 98 07

Duitsland

Kommission der Europäischen Gemeinschaften
Vertretung in der Bundesrepublik Deutschland
Zitelmannstrasse 22, 5300 Bonn 1
Tel.: (02 28) 530 09-0 - Fax: (02 28) 5 30 0950

Vertretung in Berlin
Kurfürstendamm 102 - 1000 Berlin 31
Tel.: (0 30) 89 60 93-0 - Fax: (0 30) 8 92 20 59

Vertretung in München
Erhardtstrasse 27, 8000 München 2
Tel.: (0 89) 2 02 10 11 - Fax: (0 89) 2 02 10 15

Griekenland

Commission of the European Communities
2 Vassilissis Sofias, 106 74 Athens, Greece
Tel.: (01) 724 15 15, 724 39 82 - Fax: (01) 724 46 20

Ierland

Commission of the European Communities
Office in Ireland
39 Molesworth Street, Dublin 2
Tel.: 01 671 2244 - Fax: 01 671 2657

Italië

Commissione delle Comunità Europee
Via Poli 29, 00187 Roma
Tel.: 06-6991160 -Fax: 06-6791658

Ufficio di Milano
Corso Magenta 59, 20123 Milano
Tel.: 02-48012505 - Fax: 02-4818543

Annexe D**Commission des Communautés Européennes**

Commission des Communautés Européennes
Rue de la Loi 200, 1049 Bruxelles, Belgique

Belgique

Commission des Communautés Européennes
Bureau en Belgique
Rue Archimède 73, 1040 Bruxelles, Belgique
Tel.: 02/295 38 44 - Fax: 02/295 01 66

Danmark

Kommissionen for de Europæiske Fællesskaber
Kontor i Danmark
Højbrohus, Østergade 61, Postboks 144, 1004 København K
Tlf: 33 14 41 40 - Fax: 33 11 12 03.

France

Commission des Communautés Européennes
Bureau de Représentation
288, Bd St. Germain, 75007 Paris Cedex
Tél.: 40 63 40 99 - Fax: 45 56 94 17
Bureau à Marseille
C.M.C.I.
2, rue Henri Barbusse, 13241 Marseille-Cedex 01
Tél.: 91 91 46 00 - Fax: 91 90 98 07

Allemagne

Kommission der Europäischen Gemeinschaften
Vertretung in der Bundesrepublik Deutschland
Zitelmannstrasse 22, 5300 Bonn 1
Tel.: (02 28) 530 09-0 - Fax: (02 28) 5 30 0950

Vertretung in Berlin
Kurfürstendamm 102 - 1000 Berlin 31
Tel.: (0 30) 89 60 93-0 - Fax: (0 30) 8 92 20 59

Vertretung in München
Erhardtstrasse 27, 8000 München 2
Tel.: (0 89) 2 02 10 11 - Fax: (0 89) 2 02 10 15

Grèce

Commission of the European Communities
2 Vassilissis Sofias, 106 74 Athens, Greece
Tel.: (01) 724 15 15, 724 39 82 - Fax: (01) 724 46 20

Irlande

Commission of the European Communities
Office in Ireland
39 Molesworth Street, Dublin 2
Tel.: 01 671 2244 - Fax: 01 671 2657

Italie

Commissione delle Comunità Europee
Via Poli 29, 00187 Roma
Tel.: 06-6991160 -Fax: 06-6791658

Ufficio di Milano
Corso Magenta 59, 20123 Milano
Tel.: 02-48012505 - Fax: 02-4818543

Luxemburg

Commission des Communautés Européennes
Bureau au Luxembourg, Bâtiment Jean Monnet
Rue Alcide de Gasperi, L-2920 Luxembourg
Tél. 4301.1 - Fax: 4301 344 33

Nederland

Commissie van de Europese Gemeenschappen
Bureau in Nederland
Korte Vijverberg 5, 2513 A.B. Den Haag
Tel.: 070-3469326 - Fax: 070-3646619

Portugal

Gabinete da Comissão das Comunidades Europeias
Largo Jean Monnet, 1 10º, 1200 Lisboa
Tel.: 01 54 11 44 - Fax: 01 355 43 97

Spanje

Oficina en Madrid
Calle de Serrano 41 - 5º Dcha., 28001 Madrid
Tel: 91-435 17 00 - Fax: 91-576 03 87

Oficina en Barcelona
Av. Diagonal 407bis, Planta 18, 08008 Barcelona
Tel.: 93-415 81 77 - Fax: 93-415 63 11

Verenigd Koninkrijk

Commission of the European Communities
Head of the United Kingdom Offices
Jean Monet House, 8 Storey's Gate, Londen SW1P 3AT
Tel.: 071-973 1992 - Fax: 071-973 1900/1910

Office in Wales
4, Cathedral Road, Cardiff CF1 9SG
Tel.: 0222 371631 - Fax: 0222 395489

Office in Scotland
9, Alva Street, Edinburgh EH2 4PH
Tel.: 031 225 2058 - Fax: 031 226 4105

Office in Northern Ireland
Windsor House, 9715 Bedford Street, Belfast BT2 7EG
Tel.: 0232 240708 - Fax: 0232 248241

Luxembourg

Commission des Communautés Européennes
Bureau au Luxembourg, Bâtiment Jean Monnet
Rue Alcide de Gasperi, L-2920 Luxembourg
Tél. 4301.1 - Fax: 4301 344 33

Pays-Bas

Commissie van de Europese Gemeenschappen
Bureau in Nederland
Korte Vijverberg 5, 2513 A.B. Den Haag
Tel.: 070-3469326 - Fax: 070-3646619

Portugal

Gabinete da Comissão das Comunidades Europeias
Largo Jean Monnet, 1 10º, 1200 Lisboa
Tel.: 01 54 11 44 - Fax: 01 355 43 97

Espagne

Oficina en Madrid
Calle de Serrano 41 - 5º Dcha., 28001 Madrid
Tel: 91-435 17 00 - Fax: 91-576 03 87

Oficina en Barcelona
Av. Diagonal 407bis, Planta 18, 08008 Barcelona
Tel.: 93-415 81 77 - Fax: 93-415 63 11

Royaume-Uni

Commission of the European Communities
Head of the United Kingdom Offices
Jean Monet House, 8 Storey's Gate, Londen SW1P 3AT
Tel.: 071-973 1992 - Fax: 071-973 1900/1910

Office in Wales
4, Cathedral Road, Cardiff CF1 9SG
Tel.: 0222 371631 - Fax: 0222 395489

Office in Scotland
9, Alva Street, Edinburgh EH2 4PH
Tel.: 031 225 2058 - Fax: 031 226 4105

Office in Northern Ireland
Windsor House, 9715 Bedford Street, Belfast BT2 7EG
Tel.: 0232 240708 - Fax: 0232 248241

BIJLAGE 2

OVEREENKOMST TUSSEN HET MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN DE V.Z.W. GESCHILLEN-COMMISSIE REIZEN

Overwegende dat de geschillenregeling via arbitrale weg moet aangemoedigd worden voor zover de arbitrage een snellere, goedkopere en eenvoudiger procedure dan de gerechtelijke procedure blijkt te zijn en dat het arbitrale vonnis in de praktijk dezelfde waarde heeft als een uitspraak van de rechtbank;

Overwegende dat de richtlijn van 13 juni 1990 betreffende de reizen, vakanties en forfaitaire rondreizen, die moet omgezet worden door de nationale overheid, in dit geval de Minister van Economische Zaken, in het twintigste overwegende bepaalt dat er bepaalde maatregelen moeten worden voorzien om de consument in te lichten en de klachten te behandelen;

Overwegende dat de regeling van kleine geschillen en de bescherming van de consument tot de bevoegdheid van de nationale overheid behoren, in dit geval de Minister van Economische Zaken, en dat wat de buitengerechtelijke regeling van deze geschillen betreft, het belangrijk is nationale instanties te voorzien of te erkennen die belast zijn met het regelen van deze kwesties, teneinde met name een uniforme rechtspraak te hebben;

Overwegende dat de V.Z.W. Geschillencommissie Reizen, momenteel samengesteld uit de Verbruikersunie Test-Aankoop, de Bond van Grote en Jonge Gezinnen, Arcopar en de representatieve beroepsverenigingen van reisorganisatoren en reisbureaus, tot doel heeft de klachten en de geschillen te behandelen inzake reizen, welke de consumenten enerzijds en de reisorganisatoren en/of de aangesloten reisbemiddelaars anderzijds tegenover elkaar plaatsen en dat zij hiervoor een arbitragecollege heeft opgericht;

Overwegende dat de werking van de V.Z.W. Geschillencommissie Reizen moet aangemoedigd en gevaloriseerd worden rekening houdend met de bekomen resultaten;

Overwegende dat er binnen de Dienst « Consomptie en Krediet » van de Administratie van de Handel van het Ministerie van Economische Zaken een informatieel van de consument bestaat die belast is met het verzekeren van een persoonlijke bijstand aan de consumenten op basis van individuele aanvragen en met het verlenen van hulp aan de consument onder de vorm van een juridisch advies in geschillen met verkopers, met name op het gebied van reizen. Overwegende dat deze cel niet bevoegd is om als scheidsrechter op te treden noch om beslissingen op te leggen, maar een begeleidende rol zou kunnen spelen, vóór de eigenlijke arbitrageprocedure van de Geschillencommissie;

De ondergetekenden

de heer Melchior Wathelet, Minister van Justitie en Economische Zaken, enerzijds,

en

de heer Hans De Coninck, voorzitter van de V.Z.W. Geschillencommissie Reizen, en de heer Antoine Van Eeckhout, beheerder anderzijds,

hebben het volgende besloten:

Artikel 1

De onderhavige Overeenkomst heeft tot voorwerp de minnelijke regeling van klachten inzake reiscontracten en de arbitrale

ANNEXE 2

CONVENTION ENTRE LE MINISTERE DES AFFAIRES ECONOMIQUES ET L'A.S.B.L. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES

Considérant que le règlement des litiges par voie arbitrale doit être encouragé dans la mesure où l'arbitrage se révèle une procédure plus rapide, moins coûteuse et plus simple que la procédure judiciaire et que la sentence arbitrale a dans la pratique la même valeur qu'un jugement du tribunal;

Considérant que la directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, qui doit être transposée par l'autorité nationale, en l'occurrence le ministre des Affaires économiques, stipule au vingtième considérant qu'il y a lieu de prévoir certaines mesures en vue d'informer le consommateur et de traiter les réclamations;

Considérant que le règlement des petits litiges et la protection des consommateurs relèvent de la compétence de l'autorité nationale, en l'occurrence le ministre des Affaires économiques, et qu'en ce qui concerne le règlement extra-judiciaire de ces litiges, il est important de prévoir ou de reconnaître des instances nationales chargées de régler ces questions afin d'avoir notamment une jurisprudence uniforme;

Considérant que l'A.S.B.L. Commission des litiges de voyages, composée actuellement des organisations de consommateurs Test-Achats, Bond van Grote en Jonge Gezinnen, Arcopar et des associations professionnelles représentatives des organisateurs et des agences de voyages, a pour but de traiter les plaintes et les litiges en matière de voyages opposant, d'une part, les consommateurs et, d'autre part, les organisateurs et/ou les intermédiaires de voyages adhérents et qu'elle a créé à cet effet un collège arbitral;

Considérant que l'action de l'A.S.B.L. Commission des litiges de voyages doit être encouragée et valorisée compte tenu des résultats obtenus;

Considérant qu'il existe au sein du Service « Consommation et Crédit » de l'Administration du Commerce du ministère des Affaires économiques une cellule d'information du consommateur chargée d'assurer une assistance personnalisée aux consommateurs sur la base de demandes individuelles et de procurer une aide au consommateur sous forme d'avis juridique dans des litiges avec des vendeurs notamment dans le domaine des voyages. Considérant que cette cellule n'a pas de qualité pour agir comme arbitre ni pour imposer des décisions mais pourrait jouer un rôle de guidance avant la procédure arbitrale de la Commission des litiges;

Les soussignés

M. Melchior Wathelet, ministre de la Justice et des Affaires économiques, d'une part,

et

M. Hans De Coninck, président de l'A.S.B.L. Commission des litiges de voyages, et M. Antoine Van Eeckhout, administrateur, d'autre part,

ont convenu ce qui suit:

Article 1^{er}

La présente Convention a pour objet de promouvoir et de valoriser le règlement à l'amiable des plaintes relatives aux contrats de

regeling van geschillen die niet op minnelijke wijze konden geregeld worden te bevorderen en te valoriseren. Zij heeft tot doel de rol die op dit vlak door de V.Z.W. Geschillencommissie Reizen gespeeld wordt te versterken en haar toepassingsveld tot alle betrokken partijen betreffende vraag en aanbod van reizen uit te breiden.

Artikel 2

De Minister bevoegd inzake Economische Zaken detacheeert deeltijds een ambtenaar van zijn departement om het secretariaat te verzekeren van het arbitragecollege opgericht door de V.Z.W. Geschillencommissie Reizen. Hij stelt een bureau ter beschikking van de secretaris en een vergaderzaal ter beschikking van het arbitragecollege evenals voor de vergaderingen van de bestuurorganen van de V.Z.W.

De zetel van de Vereniging is gevestigd op het Ministerie van Economische Zaken, Administratie van de Handel, 24-26 J.A. De Motstraat te 1040 Brussel.

Artikel 3

De andere werkingskosten van de Vereniging blijven ten laste van de Vereniging zelf.

Artikel 4

De V.Z.W. Geschillencommissie Reizen verbindt er zich toe dat alle verbruikers en alle houders van een vergunning van reisbureau, evenals alle hiermee gelijkgestelde ondernemingen, gebruik kunnen maken van het modelcontract reizen (bestelbon en algemene reisvoorwaarden) en, hiermee verbonden, een beroep kunnen doen op de klachten- en arbitrageregeling onder de geldende voorwaarden.

Artikel 5

De V.Z.W. Geschillencommissie Reizen verbindt zich ertoe in haar statuten te voorzien dat de volgende criteria moeten vervuld worden om toegelaten te worden in de hoedanigheid van actief lid met stemrecht:

1. voor de verbruikersorganisaties: ofwel bestaand lid van de V.Z.W. zijn ofwel vertegenwoordigd zijn in de Raad voor het Verbruik;
2. voor de beroepsverenigingen: ofwel bestaand lid van de V.Z.W. zijn, ofwel officieel erkend zijn als beroepsvereniging uit de reissector en er zich toe verbinden het modelcontract (bestelbon en algemene reisvoorwaarden) en de arbitrageregeling te aanvaarden.

De actieve leden met stemrecht worden uitgesloten indien zij niet meer aan de voormelde criteria voldoen.

In geval van betwisting, hebben de kandidaten van wie de toetreding geweigerd of de leden uitgesloten zouden worden de mogelijkheid zich te laten horen en beroep aan te tekenen bij de Minister die bevoegd is inzake Economische Zaken, en die zijn beslissing neemt op grond van een gemotiveerd besluit van de raad van beheer.

Artikel 6

De Minister die bevoegd is inzake Economische Zaken is vertegenwoordigd bij de Raad van beheer van de V.Z.W. Hij benoemt hiervoor een effectieve commissaris en een plaatsvervangende commissaris.

voyage et le règlement par arbitrage des litiges qui n'ont pu être réglés à l'amiable. Elle a pour but de renforcer le rôle joué à ce sujet par l'A.S.B.L. Commission des litiges de voyages et d'élargir son champ d'activité à l'ensemble des parties concernées par l'offre et la demande de voyages.

Article 2

Le ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions détache, à temps partiel, un fonctionnaire de son département pour assurer le secrétariat du collège arbitral créé par l'A.S.B.L. Commission des litiges de voyages. Il met un bureau à la disposition du secrétaire et une salle de réunion à la disposition du collège arbitral et des organes de direction de l'A.S.B.L.

Le siège de l'association est établi au ministère des Affaires économiques, Administration du Commerce, rue J.A. De Mot 24-26, à 1040 Bruxelles.

Article 3

Les autres frais de fonctionnement de l'association restent à charge de celle-ci.

Article 4

L'A.S.B.L. Commission des litiges s'engage à ce que tous les consommateurs et tous les détenteurs d'une licence d'agence de voyages, ainsi que toutes les entreprises assimilées, puissent utiliser le contrat type de voyage (bon de commande et conditions générales de voyage) et faire appel au traitement des plaintes et à la procédure d'arbitrage selon les conditions en vigueur.

Article 5

L'A.S.B.L. Commission des litiges de voyages s'engage à prévoir dans ses statuts que les critères suivants doivent être remplis pour être admis en qualité de membre actif ayant droit de vote:

1. pour les organisations de consommateurs: soit être membre existant de l'A.S.B.L., soit être représenté au Conseil de la consommation;
2. pour les organisations professionnelles: soit être membre existant de l'A.S.B.L., soit être agréé officiellement en qualité d'association professionnelle dans le secteur du tourisme et s'engager à accepter le contrat type de voyage (bon de commande et conditions générales du voyage) et la procédure d'arbitrage.

Les membres actifs ayant droit de vote sont exclus s'ils ne remplissent plus les critères précités.

En cas de contestation, les candidats dont l'admission serait refusée ou les membres exclus ont la possibilité d'être entendus et d'exercer un recours auprès du ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions. Celui-ci tranche sur la base d'une décision motivée du conseil d'administration.

Article 6

Le ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions est représenté auprès du conseil d'administration de l'A.S.B.L. Il nomme à cet effet un commissaire effectif et un commissaire suppléant.

De commissaris neemt deel aan de vergaderingen van de Raad van beheer en de Algemene Vergadering van de V.Z.W. Hij wordt belast met het onderzoek naar de goede toepassing van de onderhavige Overeenkomst en de gelijkvormigheid van de activiteiten van de V.Z.W. met haar statuten. Hij kan binnen de drie werkdagen bij de Minister beroep aantekenen tegen elke beslissing die tegenstrijdig zou zijn met de onderhavige Overeenkomst of het algemeen belang. De beslissing wordt uitvoerbaar indien de Minister geen gevolg heeft gegeven aan het beroep binnen een termijn van 7 werkdagen die volgt op de beslissing.

Artikel 7

De V.Z.W. zal een jaarverslag over haar activiteiten publiceren dat minstens een overzicht zal bevatten van de arbitrale uitspraken die door het arbitragecollege tijdens het afgelopen jaar gedaan werden.

Zowel de leden-organisaties als derden kunnen op schriftelijk verzoek en overeenkomstig de voorwaarden van het intern reglement, opgesteld door de Raad van beheer, een kopie bekomen van de uitspraken van het arbitragecollege, evenwel met weglating van de namen van de betrokken partijen.

Artikel 8

De V.Z.W. verbindt zich ertoe haar statuten te wijzigen overeenkomstig de onderhavige overeenkomst.

Alle wijzigingen van de statuten van de V.Z.W. worden voordien voorgelegd aan de Minister die bevoegd is inzake Economische Zaken.

Artikel 9

De onderhavige overeenkomst zal een aanvang nemen bij de officiële bekendmaking en zal gelden voor een periode van 2 jaar. Zij is hernieuwbaar bij een stilzwijgende verlenging.

Zij kan door één van de partijen opgezegd worden mits een vooropzeg van drie maanden voor elke termijn van twee jaar.

Opgemaakt te Brussel in drie exemplaren op 2.4.1993.

Le commissaire assiste aux réunions du conseil d'administration et de l'assemblée générale de l'A.S.B.L. Il est chargé de vérifier la bonne application de la présente Convention et la conformité des activités de l'A.S.B.L. à ses statuts. Il peut exercer un recours auprès du ministre, dans les 3 jours ouvrables, contre toute décision qui serait contraire à la présente Convention ou à l'intérêt général. La décision devient exécutoire si, dans un délai de 7 jours ouvrables qui suit la décision, le ministre n'a pas donné suite au recours.

Article 7

L'A.S.B.L. publiera un rapport annuel sur ses activités qui contiendra au moins un aperçu des sentences arbitrales rendues par le collège arbitral durant l'année écoulée.

Tant les organisateurs-membres que les tiers peuvent, sur demande écrite et conformément aux conditions du règlement d'ordre intérieur élaboré par le Conseil d'administration, obtenir une copie des jugements du collège arbitral, sans indication cependant du nom des parties concernées.

Article 8

L'A.S.B.L. s'engage à modifier ses statuts conformément à la présente Convention.

Toutes les modifications de statuts de l'A.S.B.L. sont soumises préalablement au ministre qui a les Affaires économiques dans ses attributions.

Article 9

La présente Convention débutera à la notification et a cours pour une période de 2 ans. Elle est renouvelable par tacite reconduction.

Elle peut être dénoncée par une des parties moyennant un préavis de trois mois avant tout terme de deux ans.

Fait à Bruxelles en trois exemplaires le 2 avril 1993.

BIJLAGE 3

12. — 30 maart 1973. — Wet houdende goedkeuring van de Internationale Overeenkomst betreffende het reiscontract (C.C.V.), opgemaakt te Brussel op 23 april 1970 (*Belgisch Staatsblad* van 17 mei 1973)

BOUDEWIJN, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

De Kamers hebben aangenomen en Wij bekrachtigen hetgeen volgt:

Art. 1. De Internationale Overeenkomst betreffende het reiscontract (C.C.V.), opgemaakt te Brussel op 23 april 1970, zal volkomen uitwerking hebben.

2. Zolang de in artikel 1 bedoelde Overeenkomst voor België geldt:

1. is de Koning gemachtigd, in voorkomend geval, de bedragen en modaliteiten van de vergoeding van de reisorganisator en van de reisbemiddelaar, bepaald in artikelen 9 en 20 van de Overeenkomst, vast te stellen;

2. is de Koning gemachtigd, in voorkomend geval, hogere grensbedragen dan die bepaald in § 2 van de artikelen 13 en 22 van de Overeenkomst vast te stellen voor de aansprakelijkheid van de reisorganisatoren en de reisbemiddelaars;

3. geschiedt de omzetting in Belgische munt van de in de Overeenkomst in franken uitgedrukte bedragen die betrekking hebben op een munteenheid van 10/31 gram goud van 0,900 fijn, in geval van rechtsvordering, tegen de goudwaarde van de Belgische valuta op de dag van het vonnis;

4. is de Koning gemachtigd, volgens de door Hem vastgestelde voorwaarden en bij door Hem erkende instellingen, de afsluiting van een verzekering tot dekking van de burgerlijke aansprakelijkheid van de reisorganisators en reisbemiddelaars op te leggen, zoals deze blijkt uit de bepalingen van de Overeenkomst of van deze wet; de artikelen 9 en 10 van de wet van 21 april 1965 houdende het statuut van de reisebureaus zijn van toepassing op de overtredingen van de verplichtingen krachtens deze bepaling door de Koning opgelegd, alsmede op de opsporing en vaststelling ervan.

*
* *

Internationale Overeenkomst
betreffende het Reiscontract (C.C.V.)

De Staten, Partij bij deze Overeenkomst,

Vaststellende de ontwikkeling van het toerisme en de economische en sociale rol ervan,

Erkennende dat het noodzakelijk is eenvormige bepalingen betreffende het reiscontract vast te stellen.

ANNEXE 3

12. — 30 mars 1973. — Loi portant approbation de la Convention internationale relative au contrat de voyage (C.C.V.) faite à Bruxelles le 23 avril 1970 (*Moniteur belge* du 17 mai 1973)

BAUDOUIN, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir. Salut.

Les Chambres ont adopté et Nous sanctionnons ce qui suit:

Art. 1. La Convention internationale relative au contrat de voyage (C.C.V.) faite à Bruxelles le 23 avril 1970, sortira son plein et entier effet.

2. Aussi longtemps que la Convention mentionnée à l'article premier sera en vigueur à l'égard de la Belgique:

1. le Roi est autorisé à fixer, le cas échéant, les montants et les modalités du dédommagement de l'organisateur de voyages et de l'intermédiaire de voyages, prévus par les articles 9 et 20 de la Convention;

2. le Roi est autorisé à fixer, le cas échéant, à la responsabilité des organisateurs et intermédiaires de voyages, des limites supérieures à celles prévues par le § 2 des articles 13 et 22 de la Convention;

3. la conversion en monnaie belge des sommes indiquées en francs dans la Convention et se rapportant à une unité monétaire constituée par 10/31 de gramme au titre 0,900 de fin, s'effectuera en cas d'instance judiciaire suivant la valeur-or de la monnaie belge à la date du jugement;

4. le Roi est autorisé à imposer, aux conditions qu'il fixe et auprès d'organismes agréés par lui, l'assurance de la responsabilité civile des organisateurs et intermédiaires de voyages, telle qu'elle résulte des dispositions de la Convention ou de la présente loi, les articles 9 et 10 de la loi du 21 avril 1965 portant statut des agences de voyages sont applicables aux infractions aux obligations imposées par le Roi en vertu de la présente disposition, ainsi qu'à leur recherche de leur constatation.

*
* *

Convention internationale
relative au contrat de voyage (C.C.V.)

Les Etats Parties à la présente Convention,

Constatant le développement du tourisme et son rôle économique et social,

Reconnaissant qu'il est nécessaire d'établir des dispositions uniformes en matière de contrat de voyage;

Zijn overeengekomen als volgt:

HOOFDSTUK I

Toepassingsgebied

Artikel 1

Voor de doeleinden van deze Overeenkomst wordt verstaan onder:

1. Reiscontract: hetzij een contract tot reisorganisatie, hetzij een contract tot reisbemiddeling.

2. Contract tot reisorganisatie: elk contract waarbij een persoon zich in zijn naam verbindt tot het verstrekken aan een andere, tegen een globale prijs, van een geheel van gecombineerde prestaties bestaande uit vervoer, verblijf onderscheiden van vervoer of andere desbetreffende diensten.

3. Contract tot reisbemiddeling: elk contract waarbij een persoon zich verbindt tot het verstrekken aan een andere, tegen betaling van een prijs, hetzij van een contract tot reisorganisatie, hetzij van één of meer afzonderlijke prestaties die enigerlei reis of verblijf mogelijk maken.

« Interlijnen » handelingen of andere soortgelijke verrichtingen tussen vervoerders, worden niet als contracten tot reisbemiddeling beschouwd.

4. Prijs: elke vergoeding in speciën, in natura of in de vorm van een of ander rechtstreeks of onrechtstreeks voordeel.

5. Reisorganisator: elke persoon die geregeld de sub 2 bedoelde verbintenis aangaat, als hoofd- of bijbetrekking en al of niet beroepshalve.

6. Reisbemiddelaar: elke persoon die geregeld de sub 3 bedoelde verbintenis aangaat, als hoofd- of bijbetrekking en al of niet beroepshalve.

7. Reiziger: elke persoon die het voordeel geniet van de verbintenis bedoeld sub 2 of 3, ongeacht of het contract gesloten of de prijs betaald is door hem of voor hem.

Artikel 2

1. Deze Overeenkomst geldt voor elk reiscontract door een reisorganisator of door een reisbemiddelaar gesloten, wanneer zijn hoofdinstantie of, bij gebrek hieraan, zijn gewone verblijfplaats, of de instantie door bemiddeling waarvan het reiscontract werd gesloten, in een Overeenkomstsluitende Staat gevestigd is.

2. Deze Overeenkomst is toepasselijk onverminderd de speciale wetgevingen waarbij bepaalde categorieën van reizigers gunstiger voorwaarden genieten.

HOOFDSTUK II

Algemene verplichtingen van de reisorganisators, reisbemiddelaars en reizigers

Artikel 3

Bij het nakomen van de verplichtingen voortvloeiende uit de in artikel 1 omschreven contracten, moeten de reisorganisator en de reisbemiddelaar toezien dat de rechten en belangen van de reiziger worden gevrijwaard volgens de algemene rechtsbeginselen en de gebruiken ter zake.

Sont convenus de ce qui suit:

CHAPITRE I^{er}

Champ d'application

Article premier

Au sens de la présente Convention, on entend par:

1. Contrat de voyage: soit un contrat d'organisation de voyage, soit un contrat d'intermédiaire de voyage.

2. Contrat d'organisation de voyage: tout contrat par lequel une personne s'engage, en son nom, à procurer à une autre, moyennant un prix global, un ensemble de prestations combinées de transport, de séjour distinctes du transport ou d'autres services qui s'y rapportent.

3. Contrat d'intermédiaire de voyage: tout contrat par lequel une personne s'engage à procurer à une autre, moyennant un prix, soit un contrat d'organisation de voyage, soit une ou des prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque.

Ne sont pas considérées comme contrats d'intermédiaire de voyage les opérations « inter-lignes » ou autres opérations similaires entre transporteurs.

4. Prix: toute rémunération en espèces, en nature, ou sous forme d'avantages directs ou indirects quelconques.

5. Organisateur de voyages: toute personne qui habituellement prend l'engagement visé sous 2, que ce soit à titre principal ou accessoire, à titre professionnel ou non.

6. Intermédiaire de voyages: toute personne qui, habituellement, prend l'engagement visé sous 3, que ce soit à titre principal ou accessoire, à titre professionnel ou non.

7. Voyageur: toute personne qui bénéficie de l'engagement visé sous 2 ou 3, que le contrat soit conclu ou que le prix soit payé par elle ou pour elle.

Art. 2

1. Cette Convention régit tout contrat de voyage conclu par un organisateur de voyages ou par un intermédiaire de voyages lorsque son établissement principal ou, à défaut d'un tel établissement, sa résidence habituelle, ou l'établissement par l'entremise duquel le contrat de voyage a été conclu, se trouve dans un Etat contractant.

2. La présente Convention s'applique sans préjudice des législations spéciales établissant des dispositions plus favorables à certaines catégories de voyageurs.

CHAPITRE II

Obligations générales des organisateurs et intermédiaires de voyages et des voyageurs

Art. 3

Dans l'exécution des obligations résultant des contrats définis à l'article premier, l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages veillent aux droits et intérêts du voyageur d'après les principes généraux du droit et les bons usages en ce domaine.

Art. 4

Met het oog op het nakomen van de verplichtingen voortvloeiende uit de in artikel 1 omschreven contracten, moet de reiziger inzonderheid alle nodige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden en de reglementeringen betreffende de reis, het verblijf of iedere andere prestatie in acht nemen.

HOOFDSTUK III

Contract tot reisorganisatie

Art. 5

De reisorganisator is ertoe gehouden een reisdocument af te leveren waarop zijn handtekening voorkomt; deze mag door een naamstempel worden vervangen.

Art. 6

1. Het reisdocument bevat de volgende gegevens:

- a) plaats en datum van aflevering;
- b) naam en adres van de reisorganisator;
- c) de naam van de reiziger(s) en, zo het contract door een andere persoon werd gesloten, zijn naam;
- d) de plaatsen en data van begin en einde van de reis en van de verblijven;
- e) alle vereiste nadere gegevens betreffende het vervoer, het verblijf en alle bijkomende prestaties in de prijs begrepen;

- f) desnoods het vereiste minimumaantal reizigers;
- g) de globale prijs die al de in het contract vastgestelde prestaties dekt;
- h) de omstandigheden en voorwaarden waaronder de reiziger de ontbinding van het contract mag vragen;
- i) elk beding tot toewijzing van scheidsrechtelijke bevoegdheid onder de voorwaarden van artikel 29 vastgesteld;
- j) de vermelding dat het contract, ondanks elk andersluidend beding, door deze Overeenkomst wordt geregeld;
- k) alle andere gegevens waarvan de partijen in gemeen overleg oordelen dat het nuttig is dat zij erin opgenomen worden.

2. Voor zover de gegevens vervat in het eerste lid geheel of gedeeltelijk voorkomen op een aan de reiziger afgegeven programma, mag het reisdocument een eenvoudige verwijzing naar dat programma bevatten; elke wijziging aan het programma moet in het reisdocument vermeld worden.

Art. 7

1. Het reisdocument geldt tot bewijs van de contractbepalingen, behoudens tegenbewijs.

2. De schending door de reisorganisator van de verplichtingen hem opgelegd door de artikelen 5 en 6 doet geenszins afbreuk aan het bestaan of de geldigheid van het contract, dat door deze Overeenkomst geregeld blijft. De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade voortvloeiende uit deze schending.

Art. 8

Behoudens andersluidend beding van de partijen, kan de reiziger zich voor de uitvoering van het contract door een ander per-

Art. 4

En vue de l'exécution des obligations résultant des contrats définis à l'article premier, le voyageur doit notamment fournir toutes les informations nécessaires qui lui sont expressément demandées et veiller au respect des réglementations afférentes au voyage, au séjour ou à toute autre prestation.

CHAPITRE III

Contrat d'organisation de voyage

Art. 5

L'organisateur de voyages est tenu de délivrer un document de voyage portant sa signature, celle-ci pouvant être remplacée par un timbre.

Art. 6

1. Le document de voyage contient les indications suivantes:

- a) le lieu et la date de son émission;
- b) le nom et l'adresse de l'organisateur de voyages;
- c) le nom du ou des voyageurs, et si le contrat a été conclu par une autre personne, le nom de celle-ci;
- d) les lieux et dates du commencement et de la fin du voyage ainsi que des séjours;
- e) toutes les précisions nécessaires concernant le transport, le séjour ainsi que toutes les prestations accessoires comprises dans le prix;
- f) s'il y a lieu, le nombre minimum de voyageurs requis;
- g) le prix global correspondant à toutes les prestations prévues au contrat;
- h) les circonstances et conditions dans lesquelles la résiliation du contrat pourra être demandée par le voyageur;
- i) toute clause d'attribution de compétence arbitrale stipulée dans les conditions de l'article 29;
- j) l'indication que le contrat est soumis, nonobstant toute clause contraire, aux règles de la présente Convention;
- k) toutes autres indications que les parties jugent, de commun accord, utile d'y insérer;

2. Dans la mesure où tout ou partie des indications prévues au paragraphe premier figurent à un programme remis au voyageur, le document de voyage pourra contenir une simple référence à ce programme; toute modification à ce programme devra être mentionnée dans le document de voyage.

Art. 7

1. Le document de voyage fait foi jusqu'à preuve du contraire des conditions du contrat.

2. La violation par l'organisateur de voyages des obligations qui lui incombent en vertu des articles 5 ou 6 n'affecte ni l'existence ni la validité du contrat qui reste régi par la présente Convention. L'organisateur de voyages répond de tout préjudice résultant de cette violation.

Art. 8

Sauf stipulation contraire des parties, le voyageur pourra se faire remplacer par une autre personne pour l'exécution du con-

soon laten vervangen, mits deze persoon voldoet aan de bijzondere eisen betreffende de reis of het verblijf, en de reiziger de reisorganisator vergoedt voor alle door die vervanging veroorzaakte uitgaven, mede de niet terugbetaalbare bedragen aan derden verschuldigd.

Art. 9

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk ontbinden, mits hij de reisorganisator overeenkomstig de nationale wetgeving of volgens de bepalingen van het contract vergoedt.

Art. 10

1. De reisorganisator mag zonder vergoeding het contract geheel of gedeeltelijk ontbinden, zo zich vóór of tijdens de uitvoering van het contract buitengewone omstandigheden voordoen die de reisorganisator bij het sluiten van het contract niet kon kennen en die, had hij ze toen gekend, hem geldige redenen zouden gegeven hebben om het niet te sluiten.

2. De reisorganisator mag eveneens zonder vergoeding het contract ontbinden, zo het minimumaantal reizigers op het reisdocument vermeld niet bereikt is, op voorwaarde dat dit feit ter kennis van de reiziger wordt gebracht ten minste vijftien dagen vóór de datum waarop de reis of het verblijf moest aanvangen.

3. Bij ontbinding van het contract vóór de uitvoering ervan, moet de reisorganisator alles terugbetalen wat hij van de reiziger ontvangen heeft. Bij ontbinding van het contract tijdens de uitvoering ervan, moet de reisorganisator alle nodige maatregelen in het belang van de reiziger nemen: bovendien zijn de partijen gehouden tot een billijke wederzijdse vergoeding.

Art. 11

1. De reisorganisator kan geen verhoging van de globale prijs bekomen, tenzij wegens een wijziging in de wisselkoers of in de tarieven van de vervoerders, en op voorwaarde dat het reisdocument in die mogelijkheid voorziet.

2. Zo de verhoging van de globale prijs tien ten honderd te boven gaat, mag de reiziger het contract zonder vergoeding of terugbetaling ontbinden. In dit geval heeft de reiziger recht op terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.

Art. 12

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

Art. 13

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-naleving van zijn verplichtingen als organisator, zoals zij uit het contract of uit deze Overeenkomst voortvloeien, tenzij hij bewijst dat hij als een naartijde reisorganisator heeft gehandeld.

trat, à condition que cette personne satisfasse aux exigences particulières relatives au voyage ou au séjour, et que le voyageur dédommage l'organisateur de voyage de toutes les dépenses causées par ce remplacement, y compris les sommes non remboursables dues aux tiers.

Art. 9

Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment, totalement ou partiellement, sous réserve de dédommager l'organisateur de voyages conformément à la législation nationale ou selon les dispositions du contrat.

Art. 10

1. L'organisateur de voyages peut résilier sans indemnité le contrat, totalement ou partiellement, lorsque, avant ou pendant l'exécution du contrat, se manifestent des circonstances d'un caractère exceptionnel que l'organisateur de voyages ne pouvait pas connaître au moment de la conclusion du contrat et que, s'il les avait connues à ce moment, lui aurait donné des raisons valables de ne pas le conclure.

2. L'organisateur de voyages peut également résilier sans indemnité le contrat lorsque le nombre minimum de voyageurs, prévu au document de voyage, n'a pas été réuni, à la condition que ce fait soit porté à la connaissance du voyageur au moins quinze jours avant la date à laquelle le voyage ou le séjour devait commencer.

3. En cas de résiliation du contrat avant son exécution, l'organisateur de voyages doit rembourser intégralement ce qui a été perçu du voyageur. En cas de résiliation du contrat pendant son exécution, l'organisateur de voyages doit prendre toutes les mesures nécessaires dans l'intérêt du voyageur; en outre, les parties sont tenues de se dédommager mutuellement d'une manière équitable.

Art. 11

1. L'organisateur de voyages ne peut obtenir d'augmentation du prix global, si ce n'est pour variation dans les cours de change, ou dans les tarifs des transporteurs, et à la condition que cette faculté ait été prévue dans le document de voyage.

2. Si l'augmentation du prix global excède 10 p.c., le voyageur peut résilier le contrat sans dédommagement ni remboursement. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

Art. 12

L'organisateur de voyages répond, comme de ses propres actes et omissions, des actes et omissions de ses préposés et représentants lorsqu'ils agissent dans l'exercice de leurs fonctions.

Art. 13

1. L'organisateur de voyages répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution, totale ou partielle, de ses obligations d'organisation telles qu'elles résultent du contrat ou de la présente Convention, sauf s'il prouve qu'il s'est comporté en organisateur de voyages diligent.

2. Onverminderd de vaststelling van de personen die in rechte kunnen optreden en van hun respectieve rechten, is de vergoeding, verschuldigd bij toepassing van het eerste lid, per reiziger beperkt tot:

- 50 000 frank voor lichamelijk letsel;
- 2 000 frank voor stoffelijke schade;
- 5 000 frank voor alle andere schade.

Iedere Overeenkomstsluitende Staat mag echter een hoger grensbedrag vaststellen voor de contracten gesloten door bemiddeling van een instelling die op zijn grondgebied gevestigd is.

Art. 14

De reisorganisator die zelf de vervoer- of logiesprestaties of elke andere prestatie betreffende de uitvoering van de reis of het verblijf verricht, is, voor alle schade door de reiziger opgelopen, aansprakelijk overeenkomstig de voor deze prestaties geldende bepalingen.

Art. 15

1. De reisorganisator die vervoer- of logiesprestaties of elke andere prestatie betreffende de uitvoering van de reis of het verblijf door derden laat verrichten, is, voor alle schade door de reiziger opgelopen wegens de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van deze prestatie, aansprakelijk overeenkomstig de voor deze prestaties geldende bepalingen.

Hetzelfde geldt voor alle schade door de reiziger opgelopen gedurende de uitvoering van deze prestaties, tenzij de reisorganisator bewijst dat hij bij de keuze van de persoon die de prestatie uitvoert, als een naarstige reisorganisator heeft gehandeld.

2. Wanneer de in het eerste lid vermelde bepalingen niet voorzien in een beperking van de door de reisorganisator verschuldigde vergoeding, wordt deze vergoeding overeenkomstig het bepaalde in artikel 13, tweede lid, vastgesteld.

3. In de mate waarin de reisorganisator de reiziger heeft vergoed voor de schade die hem werd veroorzaakt, treedt hij in al de rechten en vorderingen die de reiziger tegen de verantwoordelijke derde mocht hebben wegens deze schade. De reiziger is ertoe gehouden het verhaal van de reisorganisator te vergemakkelijken door hem de stukken en inlichtingen die hij bezit te bezorgen en hem, in voorkomend geval, zijn rechten af te staan.

4. De reiziger kan tegen de verantwoordelijke derde een rechtstreekse vordering instellen tot de algehele of aanvullende vergoeding voor de geleden schade.

Art. 16

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator of de personen voor wie hij krachtens artikel 12 instaat, door zijn fout oplopen, wegens de niet-naleving van de verplichtingen die hij te vervullen heeft krachtens deze Overeenkomst of de contracten waarop zij toepasselijk is; de fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

HOOFDSTUK IV

Contract tot reisbemiddeling

Art. 17

Elk contract door de reisbemiddelaar gesloten met een reisorganisator of met personen die afzonderlijke prestaties verstrekken, wordt geacht gesloten te zijn door de reiziger.

2. Sans préjudice de la détermination des personnes qui ont le droit d'agir et de leurs droits respectifs, l'indemnité due par application du paragraphe 1^{er} est limitée par voyageur à:

- 50 000 francs pour dommage corporel;
- 2 000 francs pour dommage matériel;
- 5 000 francs pour tout autre dommage.

Tout Etat contractant peut néanmoins fixer une limite supérieure pour les contrats conclus par l'entremise d'un établissement qui se trouve sur son territoire.

Art. 14

L'organisateur de voyages qui effectue lui-même les prestations de transport, de logement ou toute autre prestation relative à l'exécution du voyage ou du séjour, répond de tout préjudice causé au voyageur, conformément aux dispositions qui régissent lesdites prestations.

Art. 15

1. L'organisateur de voyages qui fait effectuer par des tiers des prestations de transport, de logement ou toute autre prestation relative à l'exécution du voyage ou du séjour, répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle de ces prestations, conformément aux dispositions qui les régissent.

Il en est de même de tout préjudice causé au voyageur à l'occasion de l'exécution de ces prestations, sauf si l'organisateur de voyages prouve qu'il s'est comporté en organisateur de voyages diligent dans le choix de la personne qui exécute la prestation.

2. Lorsque les dispositions mentionnées au paragraphe premier ne prévoient pas de limitation de l'indemnité due par l'organisateur de voyages, cette indemnité est fixée conformément à l'article 13, paragraphe 2.

3. Dans la mesure où l'organisateur de voyages a indemnisé le voyageur pour le préjudice qui lui a été causé, il est subrogé dans tous droits et actions que le voyageur peut avoir contre le tiers responsable en raison de ce préjudice. Le voyageur est tenu de faciliter le recours de l'organisateur de voyages en lui fournissant les documents et renseignements en sa possession et en lui cédant, le cas échéant, ses droits.

4. Le voyageur a contre le tiers responsable une action directe en indemnisation, totale ou complémentaire, du préjudice subi.

Art. 16

Le voyageur répond du préjudice causé par sa faute à l'organisateur de voyages ou aux personnes dont celui-ci répond en vertu de l'article 12, en raison de l'inobservation des obligations qui lui incombent en vertu de la présente Convention ou des contrats qu'elle régit, la faute étant appréciée eu égard à la conduite normale d'un voyageur.

CHAPITRE IV

Contrat d'intermédiaire de voyage

Art. 17

Tout contrat conclu par l'intermédiaire de voyages avec un organisateur de voyages ou avec des personnes qui fournissent des prestations isolées, est considéré comme ayant été conclu par le voyageur.

Art. 18

1. Wanneer het contract tot reisbemiddeling betrekking heeft op een contract tot reisorganisatie valt het onder de bepalingen van de artikelen 5 en 6; benevens de naam en het adres van de reisorganisator worden dan ook de naam en het adres van de reisbemiddelaar en zijn optreden als bemiddelaar van de eerstgenoemde vermeld.

2. Wanneer het contract tot reisbemiddeling betrekking heeft op het leveren van een afzonderlijke prestatie waarbij een reis of een verblijf mogelijk gemaakt wordt, moet de reisbemiddelaar aan de reiziger de documenten betreffende die prestatie uitreiken, voorzien van zijn handtekening, deze mag door een naamstempel vervangen worden. Op deze documenten of de desbetreffende factuur staat het bedrag dat voor de prestatie betaald werd en de vermelding dat het contract, ondanks iedere andersluidende bepaling, door deze Overeenkomst geregeld wordt.

Art. 19

1. Het reisdocument en de andere in artikel 18 vermelde stukken gelden tot bewijs van de contractbepalingen, behoudens tegenbewijs.

2. De schending door de reisbemiddelaar van de verplichtingen hem opgelegd door artikel 18 doet geenszins afbreuk aan het bestaan of de geldigheid van het contract, dat door deze Overeenkomst geregeld blijft.

Bij schending van de in artikel 18, eerste lid, vermelde verplichtingen, wordt de reisbemiddelaar beschouwd als reisorganisator.

Bij schending van de in artikel 18, tweede lid, vermelde verplichtingen, is de reisbemiddelaar aansprakelijk voor alle schade voortvloeiende uit deze schending.

Art. 20

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk ontbinden, mits hij de reisbemiddelaar overeenkomstig de nationale wetgeving of volgens de bepalingen van het contract vergoedt.

Art. 21

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

Art. 22

1. De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor elke fout die hij bij de uitvoering van zijn verplichtingen begaat: de fout wordt volgens de plichten van een naarstige reisbemiddelaar beoordeeld.

2. Onverminderd de vaststelling van de personen die in rechte kunnen optreden en van hun respectieve rechten, is de vergoeding, verschuldigd bij toepassing van het eerste lid, per reiziger beperkt tot 10 000 frank.

Iedere Overeenkomstsluitende Staat mag echter een hoger grensbedrag vaststellen voor de contracten gesloten door de bemiddeling van een instelling die op zijn grondgebied gevestigd is.

3. De reisbemiddelaar is niet aansprakelijk voor de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reizen, verblijven of andere prestaties die onder de toepassing van het contract vallen.

Art. 18

1. Lorsque le contrat d'intermédiaire de voyage se rapporte à un contrat d'organisation de voyage, il est soumis aux dispositions des articles 5 et 6, la mention du nom et de l'adresse de l'organisateur de voyages étant complétée par l'indication du nom et de l'adresse de l'intermédiaire de voyages et par la mention que celui-ci agit en qualité d'intermédiaire du premier.

2. Lorsque le contrat d'intermédiaire de voyage porte sur la fourniture d'une prestation isolée permettant d'accomplir un voyage ou un séjour, l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur les documents relatifs à cette prestation, portant sa signature, celle-ci pouvant être remplacée par un timbre. Ces documents ou la facture qui s'y rapporte mentionnent la somme payée pour la prestation et l'indication que le contrat est régi, nonobstant toute clause contraire, par la présente Convention.

Art. 19

1. Le document de voyage et les autres documents mentionnés à l'article 18 font foi jusqu'à preuve du contraire des conditions du contrat.

2. La violation par l'intermédiaire de voyages des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 18 n'affecte ni l'existence ni la validité du contrat qui reste régi par la présente Convention.

En cas de violation des obligations mentionnées au paragraphe premier de l'article 18, l'intermédiaire de voyages est considéré comme organisateur de voyages.

En cas de violation des obligations mentionnées au paragraphe 2 de l'article 18, l'intermédiaire de voyages répond de tout préjudice résultant de cette violation.

Art. 20

Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment, totalement ou partiellement, sous réserve de dédommager l'intermédiaire de voyages conformément à la législation nationale ou selon les dispositions du contrat.

Art. 21

L'intermédiaire de voyages répond, comme de ses propres actes et omissions, des actes et omissions de ses préposés et représentants, lorsqu'ils agissent dans l'exercice de leurs fonctions.

Art. 22

1. L'intermédiaire de voyages répond de toute faute qu'il commet dans l'exécution de ses obligations, la faute étant appréciée eu égard aux devoirs qui incombent à un intermédiaire de voyages diligent.

2. Sans préjudice de la détermination des personnes qui ont le droit d'agir et de leurs droits respectifs, l'indemnité due par application du paragraphe premier est limitée à 10 000 francs par voyageur.

Tout Etat contractant peut néanmoins fixer une limite supérieure pour les contrats conclus par l'entremise d'un établissement qui se trouve sur son territoire.

3. L'intermédiaire de voyages ne répond pas de l'inexécution, totale ou partielle, des voyages, séjours ou autres prestations faisant l'objet du contrat.

Art. 23

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisbemiddelaar de personen voor wie hij krachtens artikel 21 instaat, door zijn fout oplopen, wegens de niet-naleving van de verplichtingen die hij te vervullen heeft krachtens deze Overeenkomst of de contracten waarop zij toepasselijk is; de fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

HOOFDSTUK V

Gemeenschappelijke bepalingen

Art. 24

De frank waarvan sprake in deze Overeenkomst is de goudfrank met een gewicht van 10,31 gram goud van 0,900 fijn.

Art. 25

Wanneer de schade veroorzaakt door de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van een verplichting geregeld door deze Overeenkomst, aanleiding kan geven tot een extracontractuele klacht, kunnen de reisorganisator en de reisbemiddelaar de bepalingen van deze Overeenkomst invoeren, die hun aansprakelijkheid uitsluiten of die de door hen verschuldigde vergoedingen vaststellen of beperken.

Art. 26

Wanneer de extracontractuele aansprakelijkheid van een der personen, voor wie de reisorganisator of de reisbemiddelaar krachtens de artikelen 12 en 21 instaat, wordt ingeroepen, kan deze persoon zich eveneens beroepen op de bepalingen van deze Overeenkomst, die de aansprakelijkheid van de reisorganisator of van de reisbemiddelaar uitsluiten of die de door hen verschuldigde vergoedingen vaststellen of beperken: het totaal bedrag van de verschuldigde vergoedingen mag in ieder geval de in deze Overeenkomst bepaalde grensbedragen niet te boven gaan.

Art. 27

1. De reisorganisator en de reisbemiddelaar kunnen niet de bepalingen van deze Overeenkomst invoeren, die hun aansprakelijkheid uitsluiten of die door hen verschuldigde vergoedingen beperken, zo de reiziger bewijst dat door hen of door de personen voor wie zij krachtens de artikelen 12 en 21 instaan, een fout hebben begaan met het inzicht de schade te veroorzaken of zodanig dat hieruit blijkt ofwel vrijwillige veronachtzaming van de mogelijke schadelijke gevolgen van hun gedrag ofwel een niet te verontschuldigen onwetendheid van deze gevolgen.

2. Wanneer bijzondere bepalingen van dwingend recht toepasselijk zijn, wordt de in het eerste lid vermelde fout overeenkomstig deze bepalingen beoordeeld.

3. Het eerste en het tweede lid zijn eveneens van toepassing op de extracontractuele aansprakelijkheid van de personen bedoeld in de artikelen 12 en 21, zo de in genoemde leden vermelde fout aan die personen te wijten is.

Art. 28

De bepalingen van deze Overeenkomst doen geen afbreuk aan de rechten en vorderingen van de reiziger tegen derden.

Art. 23

Le voyageur répond du préjudice causé par sa faute à l'intermédiaire de voyages ou aux personnes dont celui-ci répond en vertu de l'article 21, en raison de l'inobservation des obligations qui lui incombent en vertu de la présente Convention ou des contrats qu'elle régit, la faute étant appréciée eu égard à la conduite normale d'un voyageur.

CHAPITRE V

Dispositions communes

Art. 24

Le franc mentionné dans la présente Convention s'entend du franc-or d'un poids de 10,31 gramme au titre de 0,900 de fin.

Art. 25

Lorsque le préjudice causé par l'inexécution totale ou partielle d'une obligation régie par la présente Convention peut donner lieu à une réclamation extra-contractuelle, l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages peuvent se prévaloir des dispositions de la présente Convention qui excluent leur responsabilité ou qui déterminent ou limitent les indemnités dues par eux.

Art. 26

Lorsque la responsabilité extra-contractuelle d'une des personnes dont l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages répondent en vertu des articles 12 et 21 est mise en cause, cette personne peut également se prévaloir des dispositions de la présente Convention qui excluent la responsabilité de l'organisateur de voyages ou de l'intermédiaire de voyages ou qui déterminent ou limitent les indemnités dues par eux, le montant total des indemnités dues ne pouvant en tout cas pas dépasser les limites établies en vertu de la présente Convention.

Art. 27

1. L'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages ne peuvent se prévaloir des dispositions de la présente Convention qui excluent leur responsabilité ou qui limitent les indemnités dues par eux, lorsque le voyageur prouve une faute commise par eux ou par les personnes dont ils répondent en vertu des articles 12 et 21, avec l'intention de provoquer le dommage ou d'une façon impliquant soit mépris délibéré des conséquences dommageables pouvant résulter de la conduite tenue, soit ignorance inexcusable de ces conséquences.

2. Lorsque des dispositions particulières de droit impératif sont applicables, l'appréciation de la faute mentionnée au paragraphe 1^{er} a lieu conformément à ces dispositions.

3. Les paragraphes 1^{er} et 2 s'appliquent également à la responsabilité extra-contractuelle des personnes mentionnées aux articles 12 et 21, lorsque la faute prévue auxdits paragraphes a été le fait de ces personnes.

Art. 28

Les dispositions de la présente Convention ne préjudicient pas aux droits et actions du voyageur contre les tiers.

HOOFDSTUK VI

Rechtsvorderingen

Art. 29

Het reiscontract mag een beding inhouden, waarbij aan een scheidsgerecht bevoegdheid wordt toegewezen, mits dit beding voorziet dat het scheidsgerecht deze Overeenkomst zal toepassen.

Art. 30

1. De vorderingen waartoe een reiscontract waarop deze Overeenkomst toepasselijk is, kan aanleiding geven, uit hoofde van het overlijden, de verwondingen of alle andere schending van de fysieke of geestelijke integriteit van een reiziger, verjaren na een termijn van twee jaar: deze termijn begint te lopen vanaf de datum die in het contract bepaald is voor het einde van de prestatie die aanleiding tot het geschil geeft.

In geval van verwondingen of andere schending van de fysieke of geestelijke integriteit met tot gevolg het overlijden van de reiziger na de datum bepaald voor het einde van de prestatie die aanleiding geeft tot het geschil, begint de termijn evenwel te lopen vanaf de datum van het overlijden, zonder dat hij meer mag bedragen dan drie jaar te rekenen vanaf de datum bepaald voor het einde van de prestatie.

2. De vorderingen waartoe een reiscontract waarop deze Overeenkomst toepasselijk is kan aanleiding geven, andere dan vermeld in het eerste lid, verjaren na een termijn van een jaar, deze termijn begint te lopen vanaf de datum die in het contract bepaald is voor het einde van de prestatie die aanleiding tot het geschil geeft.

HOOFDSTUK VII

Nietigheid van met de Overeenkomst strijdige bepalingen

Art. 31

1. Nietig is elk beding dat, rechtstreeks of onrechtstreeks, van de bepalingen van deze Overeenkomst afwijkt in een voor de reiziger nadelige zin.

De nietigheid van zulk beding behelst niet de nietigheid van de andere bepalingen van het contract.

2. Meer bepaald zijn nietig, alle bedingen waarbij aan de reisorganisator of aan de reisbemiddelaar het voordeel van de door de reiziger aangegane verzekeringen wordt afgestaan, of waarbij de bewijslast verplaatst wordt.

HOOFDSTUK VIII

Slotbepalingen

Art. 32

1. Elk geschil tussen de Overeenkomstsluitende Staten betreffende de interpretatie of de toepassing van deze Overeenkomst, dat niet door onderhandelingen kan beslecht worden, wordt op verzoek van één van hen, aan de scheidsrechterlijke uitspraak onderworpen.

CHAPITRE VI

Actions en justice

Art. 29

Le contrat de voyage peut contenir une clause attribuant compétence à un tribunal arbitral, à condition que cette clause prévoie que le tribunal arbitral appliquera la présente Convention.

Art. 30

1. Les actions auxquelles peut donner lieu un contrat de voyage régi par la présente Convention, fondées sur le décès, les blessures ou toutes autres atteintes à l'intégrité physique ou mentale d'un voyageur sont prescrites dans le délai de deux ans commençant à courir à la date prévue au contrat pour la fin de la prestation donnant lieu à litige.

Toutefois, en cas de blessures ou autres atteintes à l'intégrité physique ou mentale entraînant le décès du voyageur postérieurement à la date prévue pour la fin de la prestation donnant lieu à litige, le délai commence à courir à la date du décès sans qu'il puisse dépasser trois ans à compter de la date prévue pour la fin de cette prestation.

2. Les actions auxquelles peut donner lieu un contrat de voyage régi par la présente Convention autres que celles mentionnées au paragraphe premier, sont prescrites dans le délai d'un an; ce délai commence à courir à la date prévue au contrat pour la fin de la prestation donnant lieu à litige.

CHAPITRE VII

Nullité des stipulations contraires à la Convention

Art. 31

1. Est nulle, toute stipulation qui, directement ou indirectement, dérogerait aux dispositions de la présente Convention dans un sens défavorable au voyageur.

La nullité d'une telle stipulation n'entraîne pas la nullité des autres dispositions du contrat.

2. En particulier, sont nulles toutes clauses cédant à l'organisateur de voyages ou à l'intermédiaire de voyages le bénéfice des assurances contractées par le voyageur, ou déplaçant le fardeau de la preuve.

CHAPITRE VIII

Dispositions finales

Art. 32

1. Tout différend entre des Etats contractants concernant l'interprétation ou l'application de la présente Convention, qui ne peut pas être réglé par voie de négociation, est soumis à l'arbitrage, à la demande de l'un d'entre eux.

2. Zo binnen zes maanden na de datum van het verzoek tot scheidsrechtelijke uitspraak de Partijen geen akkoord bereiken over de arbitrageregeling, kan iedere Partij het geschil bij het Internationaal Gerechtshof aanhangig maken, door neerlegging van een rekwest overeenkomstig het Statuut van het Hof.

Art. 33

Deze Overeenkomst zal tot 31 december 1971 ter onderteekening toegankelijk zijn voor al de Staten die lid zijn van de Organisatie der Verenigde Naties, van een bijzondere instelling of van het Internationaal Agentschap voor atoomenergie, alsmede voor elke Staat partij bij het Statuut van het Internationaal Gerechtshof.

Art. 34

Deze overeenkomst zal worden bekrachtigd en de akten van bekrachtiging zullen bij de Belgische Regering worden neergelegd.

Art. 35

1. Deze Overeenkomst zal voor toetreding toegankelijk blijven voor elke Staat die tot één der categorieën, vermeld in artikel 33, behoort.

2. De akten van toetreding zullen bij de Belgische regering worden neergelegd.

Art. 36

1. Deze Overeenkomst treedt in werking drie maanden na de datum van neerlegging van de vijfde akte van bekrachtiging of van toetreding.

2. Voor elke Staat die de Overeenkomst bekrachtigt of tot de Overeenkomst toetreedt na neerlegging van de vijfde akte van bekrachtiging of toetreding, zal de Overeenkomst in werking treden drie maanden na de neerlegging zijn akte van bekrachtiging of van toetreding.

Art. 37

Elke Overeenkomstsluitende Staat heeft het recht deze Overeenkomst te allen tijde op te zeggen na de inwerkingtreding ervan te zijnen opzichte. Deze opzegging zal echter pas uitwerking hebben één jaar na de ontvangstdatum van de kennisgeving der opzegging door de Belgische Regering.

Art. 38

Voor een Statenbond of niet-unitaire Staat zullen de volgende bepalingen gelden:

1. Wat de artikelen van deze Overeenkomst betreft, waarvan de tenuitvoerlegging ressorteert onder de wetgevende bevoegdheid van de federale wetgevende macht, zullen de verplichtingen van de federale regering, op dit gebied, dezelfde zijn als die van de partijen die geen Statenbond zijn.

2. Wat de artikelen van deze Overeenkomst betreft, waarvan de toepassing ressorteert onder de wetgevende bevoegdheid van elk van de constituerende Staten, provincies of kantons die krachtens het grondwettelijk stelsel van de federatie niet verplicht zijn wettelijke maatregelen uit te vaardigen, zal de federale regering zo spoedig mogelijk, met haar gunstig advies, genoemde artikelen ter kennis brengen van de bevoegde autoriteiten van de staten, provincies of kantons.

2. Si dans les six mois qui suivent la date de la demande d'arbitrage, les Parties ne parviennent pas à se mettre d'accord sur l'organisation de l'arbitrage, chacune peut soumettre le différend à la Cour internationale de Justice, en déposant une requête conformément au statut de la Cour.

Art. 33

La présente Convention sera ouverte à la signature de tous les Etats membres de l'Organisation des Nations Unies ou membres d'une institution spécialisée ou de l'Agence internationale de l'énergie atomique ainsi que de tout autre Etat partie au Statut de la Cour internationale de Justice, jusqu'au 31 décembre 1971.

Art. 34

La présente Convention sera ratifiée et les instruments de ratification seront déposés auprès du Gouvernement belge.

Art. 35

1. La présente Convention restera ouverte à l'adhésion de tout Etat appartenant à l'une des catégories mentionnées à l'article 33.

2. Les instruments d'adhésion seront déposés auprès du Gouvernement belge.

Art. 36

1. La présente Convention entrera en vigueur trois mois après la date du dépôt du cinquième instrument de ratification ou d'adhésion.

2. Pour chaque Etat ratifiant la Convention ou y adhérant après le dépôt du cinquième instrument de ratification ou d'adhésion, la Convention entrera en vigueur trois mois après la date du dépôt de son instrument de ratification ou d'adhésion.

Art. 37

Chaque Etat contractant aura le droit de dénoncer la présente Convention à tout moment après l'entrée en vigueur à son égard. Toutefois, cette dénonciation ne prendra effet qu'un an après la date de réception, par le Gouvernement belge, de la notification de dénonciation.

Art. 38

Dans le cas d'un Etat fédératif ou non unitaire, les dispositions ci-après s'appliqueront:

1. En ce qui concerne les articles de la présente Convention dont la mise en œuvre relève de l'action législative du pouvoir législatif fédéral, les obligations du gouvernement fédéral seront, dans cette mesure, les mêmes que celles des parties qui ne sont pas des Etats fédératifs.

2. En ce qui concerne les articles de la présente Convention dont l'application relève de l'action législative de chacun des Etats, provinces ou cantons constituants, qui ne sont pas, en vertu du système constitutionnel de la fédération, tenus de prendre des mesures législatives, le gouvernement fédéral portera le plus tôt possible, et avec son avis favorable, lesdits articles à la connaissance des autorités compétentes des Etats, provinces ou cantons.

3. Een Statenbond partij bij deze Overeenkomst, moet op verzoek van iedere andere Overeenkomstsluitende Staat, een uiteenzetting bezorgen van de wetgeving en de gebruiken, die in de federatie en haar constituerende eenheden van kracht zijn betreffende deze of gene bepaling van de Overeenkomst en daarbij opgeven in welke mate, door een wettelijk of ander ingrijpen, aan genoemde bepaling uitwerking werd gegeven.

Art. 39

1. Iedere Overeenkomstsluitende Staat kan op het ogenblik van de bekrachtiging van de toetreding of later, te allen tijde, schriftelijk de Belgische Regering ter kennis brengen dat deze Overeenkomst van toepassing is op de gebieden of op bepaalde gebieden waarvan hij de internationale betrekkingen waarneemt.

De Overeenkomst zal op genoemde gebieden toepasselijk zijn drie maanden na de ontvangstdatum van deze kennisgeving door de Belgische Regering.

2. Iedere Overeenkomstsluitende Staat die krachtens het eerste lid van dit artikel een verklaring heeft ondertekend, kan de Belgische regering te allen tijde ter kennis brengen dat de Overeenkomst ophoudt op de bedoelde gebieden toepasselijk te zijn.

Deze opzegging zal uitwerking hebben een jaar na de aanvangsdatum van de kennisgeving der opzegging door de Belgische Regering.

Art. 40

1. Iedere Overeenkomstsluitende Staat zal bij de ondertekening of bekrachtiging van of de toetreding tot deze Overeenkomst de volgende reserve(s) kunnen maken:

a) dat deze Overeenkomst alleen toepasselijk is op het internationaal reiscontract dat geheel of gedeeltelijk moet uitgevoerd worden in een andere Staat dan wie waar het gesloten is of van waar de reiziger vertrekt;

b) dat hij zich niet gebonden acht door het tweede lid van artikel 32 van deze Overeenkomst.

2. De in het vorige lid vermelde reserve(s) moet(en) verder niet door de andere Overeenkomstsluitende Staten aanvaard worden.

3. Iedere Overeenkomstsluitende Staat die een reserve zoals bepaald in het eerste lid heeft gemaakt, zal dit voorbehoud te allen tijde kunnen intrekken door een kennisgeving aan de Belgische Regering; die intrekking zal uitwerking hebben drie maanden na ontvangst van de kennisgeving.

Art. 41

Deze Overeenkomst is toepasselijk onverminderd de Overeenkomsten betreffende het vervoer van reizigers en hun bagage of het verblijf waarbij een Overeenkomstsluitende Staat partij is of zal zijn.

Art. 42

Iedere Overeenkomstsluitende Staat zal, bij het verstrijken van een termijn van vijf jaar volgende op de inwerkingtreding van deze Overeenkomst, zoals bepaald in het eerste lid van artikel 36, de bijeenroeping kunnen vragen van een Conferentie die beslist over de voorstellen tot herziening van deze Overeenkomst.

Iedere Overeenkomstsluitende Staat die van deze mogelijkheid wenst gebruik te maken, zal zulks ter kennis brengen van de Belgische Regering, die, mits een derde van de Overeenkomstsluitende Staten hiermee instemt, de Conferentie binnen de twaalf maanden zal bijeenroepen.

3. Un Etat fédératif partie à la présente Convention communiquera, à la demande de tout autre Etat contractant, un exposé de la législation et des pratiques en vigueur dans la fédération et ses unités constituantes en ce qui concerne telle ou telle disposition de la Convention, indiquant la mesure dans laquelle effet a été donné, par une action législative ou autre, à ladite disposition.

Art. 39

1. Tout Etat contractant peut, au moment de la ratification, de l'adhésion ou à tout autre moment ultérieur, notifier par écrit au Gouvernement belge que la présente Convention s'applique aux territoires ou à certains territoires dont il assure les relations internationales.

La Convention sera applicable auxdits territoires trois mois après la date de réception de cette notification par le Gouvernement belge.

2. Tout Etat contractant qui a souscrit une déclaration au titre du paragraphe 1^{er} du présent article pourra à tout moment aviser le Gouvernement belge que la Convention cesse de s'appliquer aux territoires en question.

Cette dénonciation prendra effet un an après la date de réception par le Gouvernement belge de la notification de dénonciation.

Art. 40

1. Tout Etat contractant pourra, lors de la signature de la ratification ou de l'adhésion à la présente Convention, formuler la ou les réserves suivantes:

a) d'appliquer la présente Convention au seul contrat de voyage international devant être exécuté en totalité ou en partie dans un Etat différent de l'Etat du lieu de conclusion du contrat ou du lieu de départ du voyageur;

b) de ne pas se considérer comme lié par le paragraphe 2 de l'article 32 de la présente Convention.

2. Les réserves mentionnées au paragraphe précédent n'ont pas à être ultérieurement acceptées par les autres Etats contractants.

3. Tout Etat contractant qui a formulé une réserve prévue par le paragraphe premier pourra à tout moment la retirer par une notification adressée au Gouvernement belge; ce retrait prendra effet trois mois après la réception de sa notification.

Art. 41

La présente Convention s'applique sans préjudice des Conventions qui concernent le transport de voyageurs et de leurs bagages ou le séjour, auxquelles est ou deviendra partie un Etat contractant.

Art. 42

Tout Etat contractant pourra, à l'expiration du délai de cinq ans qui suivra l'entrée en vigueur de la présente Convention telle que prévue au paragraphe premier de l'article 36, demander la réunion d'une Conférence, chargée de statuer sur les propositions tendant à la révision de la présente Convention.

Tout Etat contractant qui désirerait faire usage de cette faculté avisera le Gouvernement belge qui, si un tiers des Etats contractants en est d'accord, convoquera la Conférence dans les douze mois.

Art. 43

De Belgische Regering zal de betrokken Staten kennis geven van:

1. De ondertekeningen, bekrachtigingen en toetredingen ontvangen bij toepassing van de artikelen 33, 34 en 35;
2. De data waarop deze Overeenkomst in werking zal treden bij toepassing van artikel 36;
3. De opzeggingen gedaan bij toepassing van artikel 37 en van het tweede lid van artikel 39;
4. De kennisgevingen en verklaringen gedaan ter uitvoering van het eerste lid van artikel 39 en van de artikelen 40 en 42.

Ten blijke waarvan, de ondergetekende gevolmachtigden, hiertoe behoorlijk gemachtigd, deze Overeenkomst hebben ondertekend.

Gedaan te Brussel, op 23 april 1970, in de Franse en de Engelse taal, zijnde beide teksten gelijkelijk authentiek, in één enkel exemplaar, dat zal berusten in het archief van de Belgische Regering, die eensluidend verklaarde afschriften ervan zal afleveren.

Art. 43

Le Gouvernement belge notifiera aux Etats intéressés:

1. Les signatures, ratifications et adhésions reçues en application des articles 33, 34 et 35.
2. Les dates auxquelles la présente Convention entrera en vigueur en application de l'article 36.
3. Les dénonciations faites en application de l'article 37 et du paragraphe 2 de l'article 39.
4. Les notifications et déclarations faites en exécution du paragraphe premier de l'article 39 et des articles 40 et 42.

En foi de quoi les plénipotentiaires soussignés, dûment autorisés à cet effet, ont signé la présente Convention.

Fait à Bruxelles, le 23 avril 1970, en langues française et anglaise, les deux textes faisant également foi, en un seul exemplaire, qui restera déposé dans les archives du Gouvernement belge, lequel en délivrera des copies certifiées conformes.

BIJLAGE 4

Richtlijn van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten

(90/314/E.E.G.)

DE RAAD VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Economische Gemeenschap, inzonderheid op artikel 100 A,

Gezien het voorstel van de Commissie (1),

In samenwerking met het Europese Parlement (2),

Gezien het advies van het Economisch en Sociaal Comité (3),

Overwegende dat een van de belangrijkste doelstellingen van de Gemeenschap erin bestaat de interne markt, waarvan de toeristische sector een wezenlijk deel vormt, volledig te verwezenlijken;

Overwegende dat de wetgevingen van de Lid-Staten inzake pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, talrijke dispariteiten vertonen en dat de nationale praktijken op dit gebied aanzienlijk verschillen met als gevolg dat het vrij verrichten van diensten op het gebied van pakketreizen wordt belemmerd en er distorsies ontstaan in de mededinging tussen in verschillende Lid-Staten gevestigde exploitanten;

Overwegende dat de vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake pakketreizen zal bijdragen tot het opheffen van deze belemmeringen en aldus tot de verwezenlijking van een gemeenschappelijke markt op het gebied van de dienstverlening, hetgeen de in een Lid-Staat gevestigde exploitanten in staat zal stellen diensten te verlenen in andere Lid-Staten en het de consumenten van de Gemeenschap mogelijk zal maken in alle Lid-Staten pakketten te kopen tegen vergelijkbare voorwaarden;

Overwegende dat in punt 36, onder *b*), van de bijlage van de resolutie van de Raad van 19 mei 1981 betreffende een tweede programma van de Europese Economische Gemeenschap voor een beleid inzake bescherming en voorlichting van de consument (4) de Commissie wordt verzocht met name het toerisme te bestuderen en zo nodig passende voorstellen in te dienen, gezien het belang van dergelijke maatregelen voor de consumentenbescherming en de gevolgen van de uiteenlopende wetgevingen van de Lid-Staten voor de goede werking van de gemeenschappelijke markt;

Overwegende dat de Raad in de resolutie van 10 april 1984 betreffende een communautair beleid voor het toerisme (5) zijn waardering uitspreekt voor het initiatief van de Commissie om de aandacht op het belang van het toerisme te vestigen en nota neemt van de door de Commissie opgestelde eerste aanzet voor een communautair beleid voor het toerisme;

Overwegende dat de mededeling van de Commissie aan de Raad getiteld « Een nieuwe impuls voor het beleid inzake consumentenbescherming » die bij resolutie van de Raad van 6 mei 1986 (6) werd goedgekeurd, in punt 37 bij de door de Commissie voorgestelde maatregelen de harmonisatie van de wetgevingen inzake geheel verzorgde reizen vermeldt:

(1) P.B. nr. C 96 van 12.4.1988, blz. 5.

(2) P.B. nr. C 69 van 20.3.1989, blz. 102, en P.B. nr. C 149 van 18.6.1990.

(3) P.B. nr. C 102 van 24.4.1989, blz. 27.

(4) P.B. nr. C 165 van 23.6.1981, blz. 24.

(5) P.B. nr. C 115 van 30.4.1984, blz. 1.

(6) P.B. nr. C 118 van 7.3.1986, blz. 28.

ANNEXE 4

Directive du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait

(90/314/C.E.E.)

LE CONSEIL DES COMMUNAUTES EUROPEENNES,

vu le traité instituant la Communauté économique européenne, et notamment son article 100 A,

vu la proposition de la Commission (1),

en coopération avec le Parlement européen (2),

vu l'avis du Comité économique et social (3),

considérant que l'un des principaux objectifs de la Communauté est l'achèvement du marché intérieur, dont le secteur touristique constitue un élément essentiel;

considérant que les législations des Etats membres sur les voyages, vacances et circuits à forfait, ci-après dénommés « forfait », présentent de nombreuses disparités et que les pratiques nationales dans ce domaine diffèrent considérablement, ce qui entraîne des obstacles à la libre prestation des services en ce qui concerne les forfaits et des distorsions de concurrence entre les opérateurs établis dans des Etats membres différents;

considérant que l'établissement de règles communes concernant les forfaits contribuera à l'élimination de ces obstacles et ainsi à la réalisation d'un marché commun des services, ce qui permettra aux opérateurs établis dans un Etat membre de proposer leurs services dans d'autres Etats membres et aux consommateurs de la Communauté de bénéficier de conditions comparables quel que soit l'Etat membre dans lequel ils achètent un forfait;

considérant que le point 36, lettre *b*), de l'annexe à la résolution du Conseil, du 19 mai 1981, concernant un deuxième programme de la Communauté économique européenne pour une politique de protection et d'information des consommateurs (4), invite la Commission à entreprendre des études, notamment dans le domaine du tourisme et, le cas échéant, à présenter des propositions appropriées en tenant compte de leur importance pour la protection des consommateurs et des effets de législations nationales différentes sur le bon fonctionnement du marché commun;

considérant que, dans la résolution du 10 avril 1984 concernant une politique communautaire du tourisme (5), le Conseil accueille favorablement l'initiative de la Commission d'attirer l'attention sur l'importance du tourisme et prend note des premières orientations d'une politique communautaire du tourisme définies par la Commission;

considérant que la communication de la Commission du Conseil, intitulée « Nouvelle impulsion pour la politique de protection des consommateurs » et approuvée par une résolution du Conseil du 6 mai 1986 (6) prévoit au point 37, parmi les mesures proposées par la Commission, l'harmonisation des législations sur les forfaits;

(1) J.O. n° C 96 du 12.4.1988, p. 5.

(2) J.O. n° C 69 du 20.3.1989, p. 102, et J.O. n° C 149 du 18.6.1990.

(3) J.O. n° C 102 du 24.4.1989, p. 27.

(4) J.O. n° C 165 du 23.6.1981, p. 24.

(5) J.O. n° C 115 du 30.4.1984, p. 1.

(6) J.O. n° C 118 du 7.3.1986, p. 28.

Overwegende dat het toerisme in de economieën van de Lid-Staten een steeds belangrijkere rol speelt; dat een aanzienlijk gedeelte van het toerisme wordt gevormd door pakketreizen; dat groei en productiviteit van de pakketreizensector in de Lid-Staten zouden worden gestimuleerd, indien er althans een minimum-aantal gemeenschappelijke regels wordt aangenomen zodat de sector een communautaire dimensie krijgt; dat een dergelijke ontwikkeling niet alleen van voordeel zou zijn voor de inwoners van de Gemeenschap die aldus geregelde pakketreizen kopen, maar ook aantrekkingskracht zou hebben voor toeristen uit derde landen die de voordelen willen genieten van gegarandeerde normen voor pakketreizen;

Overwegende dat de regels ter bescherming van de consument in de Lid-Staten dispariteiten vertonen die de consument van de ene Lid-Staat ervan weerhouden pakketreizen in een andere Lid-Staat te kopen;

Overwegende dat deze factor de consument er op bijzonder doeltreffende wijze van weerhoudt pakketreizen buiten zijn eigen Lid-Staat te kopen; dat dit nog meer geldt dan bij de aankoop van andere diensten, aangezien de bijzondere aard van de in een pakketreis geleverde prestaties in het algemeen de vooruitbetaling van belangrijke bedragen veronderstelt alsook het leveren van prestaties in een andere Staat dan de Staat van vestiging van de consument;

Overwegende dat de consument de in deze richtlijn bedoelde bescherming moet krijgen, ongeacht de vraag of hij partij is bij de overeenkomst, de overeenkomst op hem wordt overgedragen dan wel lid is van een groep namens welke een ander een overeenkomst voor een pakketreis heeft gesloten;

Overwegende dat de organisator en/of doorverkoper van de pakketreizen erop moeten toezien dat de documenten die op de door hen georganiseerde, respectievelijk verkochte reizen betrekking hebben geen misleidende elementen bevatten en dat de aan de consument verstrekte brochures duidelijke en nauwkeurige informatie bevatten;

Overwegende dat de consument over een afschrift van de voorwaarden van de op de pakketreis betrekking hebbende overeenkomst moet beschikken; dat het daartoe dienstig is te eisen dat alle voorwaarden in een schriftelijke of in enige andere voor de consument begrijpelijke en toegankelijke vorm worden vastgelegd en dat hem daarvan een afschrift wordt gegeven;

Overwegende dat de consument in bepaalde omstandigheden vrij moet staan zijn boeking voor een pakketreis over te dragen aan een daartoe bereid bevonden derde;

Overwegende dat de in de overeenkomst vastgestelde prijs in beginsel niet moet worden kunnen herzien behalve indien de mogelijkheid van herziening, zowel naar boven als naar beneden, uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen; dat deze mogelijkheid evenwel aan bepaalde voorwaarden moet worden onderworpen;

Overwegende dat de consument in bepaalde gevallen gerechtigd moet zijn een pakketreisovereenkomst vóór het vertrek te ontbinden;

Overwegende dat de rechten van de consument in geval van annulering door de organisator van de pakketreis vóór de overeengekomen vertrekdatum, duidelijk dienen te worden omschreven;

Overwegende dat, indien de overeengekomen dienstverlening, nadat de consument aan zijn pakketreis is begonnen, belangrijke tekortkomingen vertoont of de organisator bemerkt dat hij niet in staat zal zijn een aanzienlijk gedeelte van de overeengekomen diensten te verrichten, de organisator ten aanzien van de consument bepaalde verplichtingen moet hebben;

Overwegende dat de organisator en/of de doorverkoper die partij zijn bij de overeenkomst, tegenover de consument aanspra-

keerd dat het toerisme een rol speelt in de economieën van de Lid-Staten; dat een aanzienlijk gedeelte van het toerisme wordt gevormd door pakketreizen; dat groei en productiviteit van de pakketreizensector in de Lid-Staten zouden worden gestimuleerd, indien er althans een minimum-aantal gemeenschappelijke regels wordt aangenomen zodat de sector een communautaire dimensie krijgt; dat een dergelijke ontwikkeling niet alleen van voordeel zou zijn voor de inwoners van de Gemeenschap die aldus geregelde pakketreizen kopen, maar ook aantrekkingskracht zou hebben voor toeristen uit derde landen die de voordelen willen genieten van gegarandeerde normen voor pakketreizen;

Overwegende dat de regels ter bescherming van de consument in de Lid-Staten dispariteiten vertonen die de consument van de ene Lid-Staat ervan weerhouden pakketreizen in een andere Lid-Staat te kopen;

Overwegende dat deze factor de consument er op bijzonder doeltreffende wijze van weerhoudt pakketreizen buiten zijn eigen Lid-Staat te kopen; dat dit nog meer geldt dan bij de aankoop van andere diensten, aangezien de bijzondere aard van de in een pakketreis geleverde prestaties in het algemeen de vooruitbetaling van belangrijke bedragen veronderstelt alsook het leveren van prestaties in een andere Staat dan de Staat van vestiging van de consument;

Overwegende dat de consument de in deze richtlijn bedoelde bescherming moet krijgen, ongeacht de vraag of hij partij is bij de overeenkomst, de overeenkomst op hem wordt overgedragen dan wel lid is van een groep namens welke een ander een overeenkomst voor een pakketreis heeft gesloten;

Overwegende dat de organisator en/of doorverkoper van de pakketreizen erop moeten toezien dat de documenten die op de door hen georganiseerde, respectievelijk verkochte reizen betrekking hebben geen misleidende elementen bevatten en dat de aan de consument verstrekte brochures duidelijke en nauwkeurige informatie bevatten;

Overwegende dat de consument over een afschrift van de voorwaarden van de op de pakketreis betrekking hebbende overeenkomst moet beschikken; dat het daartoe dienstig is te eisen dat alle voorwaarden in een schriftelijke of in enige andere voor de consument begrijpelijke en toegankelijke vorm worden vastgelegd en dat hem daarvan een afschrift wordt gegeven;

Overwegende dat de consument in bepaalde omstandigheden vrij moet staan zijn boeking voor een pakketreis over te dragen aan een daartoe bereid bevonden derde;

Overwegende dat de in de overeenkomst vastgestelde prijs in beginsel niet moet worden kunnen herzien behalve indien de mogelijkheid van herziening, zowel naar boven als naar beneden, uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen; dat deze mogelijkheid evenwel aan bepaalde voorwaarden moet worden onderworpen;

Overwegende dat de consument in bepaalde gevallen gerechtigd moet zijn een pakketreisovereenkomst vóór het vertrek te ontbinden;

Overwegende dat de rechten van de consument in geval van annulering door de organisator van de pakketreis vóór de overeengekomen vertrekdatum, duidelijk dienen te worden omschreven;

Overwegende dat, indien de overeengekomen dienstverlening, nadat de consument aan zijn pakketreis is begonnen, belangrijke tekortkomingen vertoont of de organisator bemerkt dat hij niet in staat zal zijn een aanzienlijk gedeelte van de overeengekomen diensten te verrichten, de organisator ten aanzien van de consument bepaalde verplichtingen moet hebben;

Overwegende dat de organisator en/of de doorverkoper die partij zijn bij de overeenkomst, tegenover de consument aanspra-

keerd dat het toerisme een rol speelt in de economieën van de Lid-Staten; dat een aanzienlijk gedeelte van het toerisme wordt gevormd door pakketreizen; dat groei en productiviteit van de pakketreizensector in de Lid-Staten zouden worden gestimuleerd, indien er althans een minimum-aantal gemeenschappelijke regels wordt aangenomen zodat de sector een communautaire dimensie krijgt; dat een dergelijke ontwikkeling niet alleen van voordeel zou zijn voor de inwoners van de Gemeenschap die aldus geregelde pakketreizen kopen, maar ook aantrekkingskracht zou hebben voor toeristen uit derde landen die de voordelen willen genieten van gegarandeerde normen voor pakketreizen;

Overwegende dat de regels ter bescherming van de consument in de Lid-Staten dispariteiten vertonen die de consument van de ene Lid-Staat ervan weerhouden pakketreizen in een andere Lid-Staat te kopen;

Overwegende dat deze factor de consument er op bijzonder doeltreffende wijze van weerhoudt pakketreizen buiten zijn eigen Lid-Staat te kopen; dat dit nog meer geldt dan bij de aankoop van andere diensten, aangezien de bijzondere aard van de in een pakketreis geleverde prestaties in het algemeen de vooruitbetaling van belangrijke bedragen veronderstelt alsook het leveren van prestaties in een andere Staat dan de Staat van vestiging van de consument;

Overwegende dat de consument de in deze richtlijn bedoelde bescherming moet krijgen, ongeacht de vraag of hij partij is bij de overeenkomst, de overeenkomst op hem wordt overgedragen dan wel lid is van een groep namens welke een ander een overeenkomst voor een pakketreis heeft gesloten;

Overwegende dat de organisator en/of doorverkoper van de pakketreizen erop moeten toezien dat de documenten die op de door hen georganiseerde, respectievelijk verkochte reizen betrekking hebben geen misleidende elementen bevatten en dat de aan de consument verstrekte brochures duidelijke en nauwkeurige informatie bevatten;

Overwegende dat de consument over een afschrift van de voorwaarden van de op de pakketreis betrekking hebbende overeenkomst moet beschikken; dat het daartoe dienstig is te eisen dat alle voorwaarden in een schriftelijke of in enige andere voor de consument begrijpelijke en toegankelijke vorm worden vastgelegd en dat hem daarvan een afschrift wordt gegeven;

Overwegende dat de consument in bepaalde omstandigheden vrij moet staan zijn boeking voor een pakketreis over te dragen aan een daartoe bereid bevonden derde;

Overwegende dat de in de overeenkomst vastgestelde prijs in beginsel niet moet worden kunnen herzien behalve indien de mogelijkheid van herziening, zowel naar boven als naar beneden, uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen; dat deze mogelijkheid evenwel aan bepaalde voorwaarden moet worden onderworpen;

Overwegende dat de consument in bepaalde gevallen gerechtigd moet zijn een pakketreisovereenkomst vóór het vertrek te ontbinden;

Overwegende dat de rechten van de consument in geval van annulering door de organisator van de pakketreis vóór de overeengekomen vertrekdatum, duidelijk dienen te worden omschreven;

Overwegende dat, indien de overeengekomen dienstverlening, nadat de consument aan zijn pakketreis is begonnen, belangrijke tekortkomingen vertoont of de organisator bemerkt dat hij niet in staat zal zijn een aanzienlijk gedeelte van de overeengekomen diensten te verrichten, de organisator ten aanzien van de consument bepaalde verplichtingen moet hebben;

Overwegende dat de organisator en/of de doorverkoper die partij zijn bij de overeenkomst, tegenover de consument aanspra-

kelijk moeten zijn voor de goede uitvoering van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen; dat de organisator en/of de doorverkoper daarenboven aansprakelijk moeten zijn voor de schade die de consument ingevolge het niet of slecht uitvoeren van de overeenkomst ondervindt, tenzij de vastgestelde tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst niet aan hen zijn toe te schrijven, noch aan andere verstrekkers van diensten;

Overwegende dat wanneer de organisator en/of de doorverkoper aansprakelijk worden gesteld vanwege het niet of slecht uitvoeren van de onder het pakket vallende diensten, het raadzaam lijkt dat deze aansprakelijkheid kan worden beperkt overeenkomstig de internationale overeenkomsten waarbij deze dienstverrichtingen worden geregeld, met name het Verdrag van Warschau van 1929 inzake het internationale luchtvervoer, het Verdrag van Bern van 1961 betreffende het vervoer per spoorweg, het Verdrag van Athene van 1974 inzake het vervoer per schip en het Verdrag van Parijs van 1962 nopens de aansprakelijkheid van hotelhouders; dat voorts voor andere dan lichamelijke schade uit hoofde van de overeenkomst beperkingen aan de aansprakelijkheid moeten kunnen worden gesteld, op voorwaarde echter dat deze beperkingen niet onredelijk zijn;

Overwegende dat dient te worden voorzien in een aantal maatregelen om de consument in te lichten en klachten te behandelen;

Overwegende dat het zowel voor de consument als de pakketreizensector goed zou zijn dat de organisatoren en/of de doorverkopers moeten aantonen dat zij in geval van insolventie of faillissement over voldoende garanties beschikken;

Overwegende dat het de Lid-Staten vrij moet staan om met het oog op de bescherming van de consument ten aanzien van pakketreizen strengere voorschriften uit te vaardigen of te handhaven.

HEEFT DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

Artikel 1

Doel van deze richtlijn is de onderlinge aanpassing van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de Lid-Staten inzake op het grondgebied van de Gemeenschap verkochte of ten verkoop aangeboden pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten.

Art. 2

In deze richtlijn wordt verstaan onder:

1. «pakket»: de van tevoren georganiseerde combinatie van niet minder dan twee van de volgende diensten, welke voor een gezamenlijke prijs wordt verkocht of ten verkoop aangeboden en een periode van meer dan 24 uur beslaat of een overnachting behelst:

- a) vervoer,
- b) logies,
- c) andere, niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die een significant deel van het pakket uitmaken.

Afzonderlijke facturering van diverse onderdelen van een zelfde pakket ontslaat de organisator of de doorverkoper niet van de verplichtingen van deze richtlijn;

2. «organisator»: de persoon die niet-incidenteel pakketten samenstelt en deze rechtstreeks of via een doorverkoper verkoopt of ten verkoop aanbiedt;

3. «doorverkoper»: de persoon die het door de organisator samengestelde pakket «verkoopt of ten verkoop» aanbiedt;

4. «consument»: de persoon die het pakket koopt of zich daartoe verbindt («de hoofdcontractant»), of elke persoon

bonne exécution des obligations résultant du contrat; que, en outre, l'organisateur et/ou le détaillant doivent être responsables des dommages résultant pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, à moins que les manquements constatés dans l'exécution du contrat ne soient imputables ni à leur faute ni à celle d'un autre prestataire de services;

considérant que, lorsque la responsabilité de l'organisateur et/ou du détaillant se trouve engagée en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, il apparaît indiqué qu'elle puisse être limitée conformément aux conventions internationales qui régissent ces prestations, notamment la convention de Varsovie de 1929 sur le transport aérien international, la convention de Berne de 1961 sur le transport par chemins de fer, la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer et la convention de Paris de 1962 sur la responsabilité des hôteliers; que, en outre, pour les dommages autres que corporels, des limites à la responsabilité doivent pouvoir résulter également du contrat relatif au forfait, à condition toutefois qu'elles ne soient pas déraisonnables;

considérant qu'il y a lieu de prévoir certaines mesures en vue d'informer le consommateur et de traiter les réclamations;

considérant qu'il serait avantageux, pour les consommateurs et les professionnels du forfait, que l'organisateur et/ou le détaillant soient tenus de justifier de garanties en cas d'insolvabilité ou de faillite;

considérant que les Etats membres doivent avoir la faculté d'adopter ou de maintenir, dans le domaine des voyages à forfait, des dispositions plus strictes en vue de protéger le consommateur,

A ARRETE LA PRESENTE DIRECTIVE:

Article premier

La présente directive a pour objet de rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres concernant les voyages à forfait, les vacances et circuits à forfait, vendus ou offerts à la vente sur le territoire de la Communauté.

Art. 2

Aux fins de la présente directive, on entend par:

1. forfait: la combinaison d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée:

- a) transport;
- b) logement;
- c) autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentent une part significative dans le forfait.

La facturation séparée de divers éléments d'un même forfait ne soustrait pas l'organisateur ou le détaillant aux obligations de la présente directive;

2. organisateur: la personne qui, de façon non occasionnelle, organise des forfaits et les vend ou offre à la vente directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant;

3. détaillant: la personne qui vend ou offre à la vente le forfait établi par l'organisateur;

4. consommateur: la personne qui achète ou s'engage à acheter le forfait («le contractant principal»), ou toute personne au

namens wie de hoofcontractant zich ertoe verbindt het pakket te kopen (« de andere begunstigten »), of elke persoon aan wie de hoofcontractant of een van de andere begunstigten het pakket overdraagt (« de cessionaris »);

5. « overeenkomst »: de regeling die de consument bindt aan de organisator en/of doorverkoper.

Art. 3

1. Iedere beschrijving van het pakket die door de organisator of de doorverkoper aan de consument wordt verstrekt, alsmede de prijs en alle andere voorwaarden die op de overeenkomst van toepassing zijn, mogen geen misleidende elementen bevatten.

2. Indien de consument een brochure wordt verstrekt, moet hierin leesbaar, duidelijk en nauwkeurig de prijs worden vermeld, alsmede relevante gegevens over:

- a) de bestemming, de te gebruiken vervoermiddelen, kenmerken en categorieën van deze vervoermiddelen;
- b) de huisvesting, de ligging, de categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken ervan, alsmede de goedkeuring en toeristische indeling ervan overeenkomstig de voorschriften van de betrokken ontvangende Lid-Staat;
- c) de maaltijden (meal plan);
- d) de routebeschrijving;
- e) algemene informatie betreffende paspoorten en visa voor de onderdanen van de betrokken Lid-Staat/Lid-Statens en de formaliteiten op gezondheidsgebied die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn;
- f) het als voorschot te betalen bedrag of percentage van de prijs en de termijn voor de betaling van het saldo;
- g) de vraag of voor de uitvoering van het pakket een minimumaantal personen vereist is, en, zo ja, de uiterste datum waarop de consument in kennis zal worden gesteld van een eventuele annulering.

De gegevens in de brochure binden de organisator of de doorverkoper, tenzij:

- wijzigingen in deze gegevens duidelijk en vóór de sluiting van de overeenkomst ter kennis van de consument zijn gebracht; de brochure moet daarvan uitdrukkelijk melding maken;
- er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een akkoord tussen de partijen bij de overeenkomst.

Art. 4

1. a) De organisator en/of de doorverkoper verstrekken de consument schriftelijk of in enige andere passende vorm, vóór de sluiting van de overeenkomst, de voor de onderdanen van de betrokken Lid-Staat of Lid-Statens geldende algemene informatie betreffende paspoorten en visa en met name betreffende de termijnen om die te verkrijgen, alsmede de informatie inzake de formaliteiten op gezondheidsgebied die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn.

b) De organisator en/of de doorverkoper verstrekken de consument schriftelijk of in enige andere passende vorm en tijdig vóór het begin van de reis de volgende inlichtingen:

(i) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook de door de reiziger in te nemen plaats, bij voorbeeld hut of slaapplek op een schip of couchette of slaapwagen in een trein;

(ii) naam, adres en telefoonnummer van de plaatselijke vertegenwoordiging van de organisator en/of de doorverkoper, dan wel, bij ontbreken daarvan, naam, adres en telefoonnummer van de plaatselijke instanties die de consument bij moeilijkheden kunnen helpen.

nom de laquelle le contractant principal s'engage à acheter le forfait (« les autres bénéficiaires »), ou toute personne à laquelle le contractant principal ou un des autres bénéficiaires cède le forfait (« le cessionnaire »);

5. contrat: l'accord qui lie le consommateur à l'organisateur et/ou au détaillant.

Art. 3

1. Toute description du forfait communiqué par l'organisateur ou le détaillant au consommateur, son prix et toutes les autres conditions applicables au contrat ne doivent pas contenir d'indications trompeuses.

2. Si une brochure est mise à la disposition du consommateur, elle doit indiquer de manière lisible, claire et précise le prix ainsi que les informations appropriées concernant les éléments suivants:

- a) la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés;
- b) le mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique en vertu de la réglementation de l'Etat membre d'accueil concerné;
- c) les repas fournis;
- b) l'itinéraire;
- e) les informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'Etat ou des Etats membres concernés en matière de passeports et de visas, ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;
- f) le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde;
- g) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimal de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation.

Les informations contenues dans la brochure engagent l'organisateur ou le détaillant, à moins que:

- des changements dans ces informations n'aient été clairement communiqués au consommateur avant la conclusion du contrat; la brochure doit en faire état expressément,
- des modifications n'interviennent ultérieurement à la suite d'un accord entre les parties au contrat.

Art. 4

1. a) L'organisateur et/ou le détaillant fournissent, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, au consommateur, avant la conclusion du contrat, les informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'Etat membre ou des Etats membres concerné(s) en matière de passeports et de visas, et notamment quant aux délais pour leur obtention, ainsi que les informations relatives aux formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;

b) L'organisateur et/ou le détaillant doivent fournir au consommateur, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, en temps voulu avant le début du voyage, les informations suivantes:

(i) les horaires et les lieux des escales et correspondances, ainsi que l'indication de la place à occuper par le voyageur, par exemple la cabine ou la couchette s'il s'agit d'un bateau, ou le compartiment couchettes ou le wagon-lit s'il s'agit d'un train;

(ii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur et/ou du détaillant ou, à défaut, le nom, l'adresse et le numéro de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés.

Wanneer die vertegenwoordigingen en die instanties niet bestaan, dient de consument in elk geval te beschikken over een nummer voor noodgevallen of over andere informatie waardoor hij in contact kan treden met de organisator en/of de doorverkoper;

(iii) voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is;

(iv) informatie over het facultatieve aangaan van een verzekeringsovereenkomst die de kosten in verband met annulering door de consument dekt of van een bijstandsovereenkomst die de repatriëeringskosten bij ongeval of ziekte dekt.

2. De Lid-Staten zien erop toe dat met betrekking tot de overeenkomst de volgende beginselen in acht worden genomen:

a) naar gelang van het pakket dient de overeenkomst ten minste de gegevens te bevatten die in de bijlage zijn opgenomen;

b) alle voorwaarden van de overeenkomst worden schriftelijk of in andere voor de consument begrijpelijke en toegankelijke vorm vermeld en worden hem vóór de sluiting van de overeenkomst medegedeeld; de consument krijgt een afschrift van de voorwaarden;

c) het bepaalde onder b) mag geen beletsel vormen voor reserveringen of overeenkomsten die laattijdig of « last minute » totstandkomen.

3. Indien de consument niet kan deelnemen aan het pakket, kan hij, na de organisator of de doorverkoper tijdig vóór het vertrek op de hoogte te hebben gebracht, zijn boeking overgedragen aan een persoon die aan alle aan het pakket verbonden voorwaarden voldoet. De persoon die het pakket overdraagt en de cessionaris zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de organisator of de doorverkoper die partij is bij de overeenkomst, voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de prijs en de eventuele extra kosten als gevolg van deze overdracht.

4. a) De in de overeenkomst vastgestelde prijzen kunnen niet worden herzien, tenzij de mogelijkheid van prijsherziening, zowel naar boven als naar beneden, en de exacte berekeningswijze daarvan uitdrukkelijk in de overeenkomst zijn opgenomen alleen om rekening te houden met veranderingen in:

- de vervoerkosten, met inbegrip van de brandstofkosten;
- de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen, zoals landingsrechten en belastingen in verband met in- of uitstappen in havens en op vliegvelden;
- de op het pakket toegepaste wisselkoersen.

b) In de 20 dagen die aan de geplande vertrekdatum voorafgaan, wordt de in de overeenkomst meegedeelde prijs niet verhoogd.

5. Indien de organisator zich vóór het vertrek verplicht ziet de overeenkomst op een wezenlijk punt, zoals de prijs, ingrijpend te wijzigen, dient hij de consument zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen ten einde deze in staat te stellen passende beslissingen te nemen en met name:

- hetzij, zonder toepassing van boetebepalingen, de overeenkomst op te zeggen,
- hetzij een aanhangsel bij de overeenkomst te accepteren waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.

De consument dient de organisator of de doorverkoper zo spoedig mogelijk van zijn beslissing in kennis te stellen.

Lorsque ces représentations et ces organismes n'existent pas, le consommateur doit disposer en tout état de cause d'un numéro d'appel d'urgence ou de toute autre information lui permettant d'établir le contact avec l'organisateur et/ou le détaillant;

(iii) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour;

(iv) une information sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par le consommateur ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

2. Les Etats membres veillent à ce que le contrat respecte les principes suivants:

a) selon le forfait considéré, le contrat comprend au moins les clauses figurant à l'annexe;

b) toutes les clauses du contrat sont consignées par écrit ou sous toute forme compréhensible et accessible au consommateur et doivent lui être communiquées préalablement à la conclusion du contrat; le consommateur en reçoit une copie;

c) les dispositions du point b) ne doivent pas empêcher la conclusion tardive ou « en dernière minute » de réservations ou de contrats.

3. Lorsque le consommateur est empêché de participer au forfait, il peut céder sa réservation, après en avoir informé l'organisateur ou le détaillant dans un délai raisonnable avant le départ, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le forfait. La personne qui cède son forfait et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de l'organisateur ou du détaillant partie au contrat, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

4. a) Les prix établis par le contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse, et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations:

- du coût des transports, y compris le coût du carburant,
- des redevances et taxes afférentes à certains services, telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports,
- des taux de change appliqués au forfait considéré.

b) Au cours des vingt jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne sera pas majoré.

5. Lorsque, avant le départ, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, le contrat sur un des éléments essentiels, tel que le prix, il doit le notifier le plus rapidement possible au consommateur pour lui permettre de prendre les décisions appropriées, et notamment:

- soit résilier le contrat sans pénalité,
- soit accepter un avenant au contrat précisant les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

Le consommateur doit informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision dans les meilleurs délais.

6. Indien de consument de overeenkomst opzegt overeenkomstig lid 5 of indien de organisator door ongeacht welke, niet aan de consument te wijten oorzaak het pakket vóór de overeengekomen vertrekdatum annuleert, heeft de consument recht op:

a) ofwel een ander pakket van gelijkwaardige of betere kwaliteit ingeval de organisator en/of de doorverkoper hem dat kunnen voorstellen. Indien het ter vervanging aangeboden pakket van een mindere kwaliteit is, moet de organisator de consument het verschil in prijs terugbetalen;

b) ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van de overeenkomst betaalde bedragen.

In die gevallen heeft hij, waar passend, recht op een schadeloosstelling voor het niet uitvoeren van de overeenkomst; deze wordt hem betaald hetzij door de organisator, hetzij door de doorverkoper, overeenkomstig de desbetreffende wettelijke voorschriften van de betrokken Lid-Staat, tenzij:

i) de reis wordt geannuleerd omdat het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimumaantal en de consument binnen de in de beschrijving van het pakket vermelde termijn schriftelijk van de annulering op de hoogte is gebracht,

of

ii) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder over-reserveren evenwel niet is begrepen; onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

7. Indien na het vertrek van de consument een belangrijk gedeelte van de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of de organisator bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt de organisator ervoor dat passende, voor de consument kosteloze alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van het pakket en stelt hij, in voorkomend geval, de consument schadeloos ten belope van het verschil tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten.

Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de consument worden aanvaard, verstrekt hij, in voorkomend geval, de consument zonder extra kosten een gelijkwaardig vervoermiddel dat hem terugbrengt naar de plaats van vertrek of naar een andere met hem overeengekomen plaats van terugkeer en stelt hij in voorkomend geval de consument schadeloos.

Art. 5

1. De Lid-Staten nemen de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat de organisator en/of de doorverkoper die partij zijn bij de overeenkomst, tegenover de consument aansprakelijk zijn voor de goede uitvoering van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door henzelf dan wel door andere verstrekkeurs van diensten, en zulks onverminderd het recht van de organisator en/of de doorverkoper om deze andere verstrekkeurs van diensten aan te spreken.

2. Met betrekking tot de schade die de consument ondervindt ingeval het niet of slecht uitvoeren van de overeenkomst, nemen de Lid-Staten de nodige maatregelen om de organisatoren en/of de doorverkoper aansprakelijk te stellen, tenzij het niet of slecht uitvoeren niet aan hen is toe te schrijven, noch aan andere verstrekkeurs van diensten omdat:

— de tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst toe te schrijven zijn aan de consument;

6. Lorsque le consommateur résilie le contrat conformément au paragraphe 5 ou que, pour quelque cause que ce soit, à l'exclusion d'une faute du consommateur, l'organisateur annule le forfait avant la date de départ convenue, le consommateur a droit:

a) soit à un autre forfait de qualité équivalente ou supérieure au cas où l'organisateur et/ou le détaillant peuvent le lui proposer. Si le forfait offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur doit rembourser au consommateur la différence de prix;

b) soit au remboursement dans les meilleurs délais de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

Dans ces cas, il a droit, si cela est approprié, à un dédommagement pour inexécution du contrat, qui lui est versé soit par l'organisateur, soit pour le détaillant, selon ce que prescrit la législation de l'Etat membre concerné, sauf lorsque:

i) l'annulation résulte du fait que le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum exigé et que le consommateur est informé de l'annulation, par écrit, dans les délais indiqués dans la description du forfait

ou

ii) l'annulation, à l'exclusion d'une surréservation, est imputable à un cas de force majeure, à savoir à des circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées.

7. Lorsque, après le départ du consommateur, une part importante des services prévus par le contrat n'est pas fournie ou que l'organisateur constate qu'il ne pourra assurer une part importante des services prévus, l'organisateur prend, sans supplément de prix pour le consommateur, d'autres arrangements appropriés pour le consommateur à concurrence de la différence entre les prestations prévues et fournies.

Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou ne sont pas acceptés par le consommateur pour des raisons valables, il fournit, le cas échéant, au consommateur, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent que le ramène au lieu de départ ou à un autre lieu de retour convenu avec lui et, le cas échéant, dédommage le consommateur.

Art. 5

1. Les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat soient responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant de ce contrat, que ces obligations soient à exécuter par eux-mêmes ou par d'autres prestataires de services et ceci sans préjudice du droit de l'organisateur et/ou du détaillant d'agir contre ces autres prestataires de services.

2. En ce qui concerne les dommages qui résultent pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant soient responsables, à moins que cette inexécution ou mauvaise exécution ne soit imputable ni à leur faute ni à celle d'un autre prestataire de services parce que:

— les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur;

— deze tekortkomingen, die niet te voorzien waren of konden worden opgeheven, toe te schrijven zijn aan een derde die niet bij de levering van de bij de overeenkomst bedoelde diensten betrokken is;

— deze tekortkomingen te wijten zijn aan overmacht als omschreven in artikel 4, lid 6, tweede alinea, onder ii), dan wel aan een gebeurtenis die de organisator en/of de doorverkoper of de dienstverstrekker met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet konden voorzien of verhelpen.

In de gevallen genoemd in de eerste alinea, tweede en derde streepje, zijn de bij de overeenkomst betrokken organisator en/of doorverkoper verplicht hun best te doen om de in moeilijkheden verkerende consument hulp te bieden.

Wat betreft de schade die voortvloeit uit het niet of slecht uitvoeren van de in het pakket opgenomen dienstverrichtingen, kunnen de Lid-Staten toestaan dat de schadeloosstelling wordt beperkt overeenkomstig de internationale overeenkomsten waarbij deze dienstverrichtingen worden geregeld.

Voor andere dan lichamelijke schade die voortvloeit uit het niet of slecht uitvoeren van de in het pakket opgenomen dienstverrichtingen, kunnen de Lid-Staten toestaan dat de schadeloosstelling uit hoofde van de overeenkomst wordt beperkt. Deze beperking mag niet onredelijk zijn.

3. Onverminderd lid 2, vierde alinea, mag van het in de leden 1 en 2 bepaalde niet worden afgeweken uit hoofde van een contractuele bepaling.

4. Elke nalatigheid bij de uitvoering van de overeenkomst, die ter plaatse door de consument wordt geconstateerd, dient zo spoedig mogelijk schriftelijk of in andere passende vorm door de consument te worden meegedeeld aan de betrokken dienstverstrekker en aan de organisator en/of doorverkoper.

Deze verplichting moet duidelijk en nauwkeurig in de overeenkomst worden vermeld.

Art. 6

In geval van klachten dienen de organisator en/of de doorverkoper of diens plaatselijke vertegenwoordiger, indien deze bestaat, er met de nodige voortvarendheid naar te streven passende oplossingen te vinden.

Art. 7

De organisator en/of de doorverkoper die partij zijn bij de overeenkomst, dienen aan te tonen over voldoende garanties te beschikken om in geval van insolventie of faillissement te zorgen voor terugbetaling van de reeds voldane bedragen en voor reparatie van de consument.

Art. 8

De Lid-Staten kunnen op het onder deze richtlijn vallende gebied strengere bepalingen ter bescherming van de consument vaststellen of handhaven.

Art. 9

1. De Lid-Staten treffen de maatregelen die nodig zijn om uiterlijk op 31 december 1992 aan deze richtlijn te voldoen. Zij stellen de Commissie daarvan onverwijld in kennis.

— ces manquements sont imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, revêtant un caractère imprévisible ou insurmontable;

— ces manquements sont dus à un cas de force majeure, telle que définie à l'article 4, paragraphe 6, deuxième alinéa, sous ii), ou à un événement que l'organisateur et/ou le détaillant ou le prestataire, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvaient pas prévoir ou surmonter.

Dans les cas visés au premier alinéa, deuxième et troisième tirets, l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat sont tenus de faire diligence pour venir en aide au consommateur en difficulté.

En ce qui concerne les dommages résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, les Etats membres peuvent admettre que le dédommagement soit limité conformément aux conventions internationales qui régissent ces prestations.

En ce qui concerne les dommages autres que corporels résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, les Etats membres peuvent admettre que le dédommagement soit limité en vertu du contrat. Cette limitation ne doit pas être déraisonnable.

3. Sans préjudice du paragraphe 2, quatrième alinéa, il ne peut être dérogé par clause contractuelle aux paragraphes 1^{er} et 2.

4. Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, par le consommateur au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur et/ou au détaillant.

Cette obligation doit faire l'objet d'une mention claire et précise dans le contrat.

Art. 6

En cas de réclamation, l'organisateur et/ou le détaillant ou son représentant local, s'il en existe, doivent faire preuve de diligence pour trouver des solutions appropriées.

Art. 7

L'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat justifient des garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement des fonds déposés et le rapatriement du consommateur.

Art. 8

Les Etats membres peuvent adopter ou maintenir, dans le domaine régi par la présente directive, des dispositions plus strictes pour protéger le consommateur.

Art. 9

1. Les Etats membres mettent en œuvre les mesures nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 31 décembre 1992. Ils en informent immédiatement la Commission.

2. De Lid-Staten delen de Commissie de tekst van alle belangrijke bepalingen van intern recht mede, die zij op het onder deze richtlijn vallende gebied vaststellen. De Commissie deelt deze teksten mede aan de andere Lid-Staten.

Art. 10

Deze richtlijn is gericht tot de Lid-Staten.

Gedaan te Luxemburg, 13 juni 1990.

2. Les Etats membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive. La Commission communique ces textes aux autres membres.

Art. 10

Les Etats membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Luxembourg, le 13 juin 1990.

Bijlage

Gegevens die in de overeenkomst moeten worden vermeld indien zij relevant zijn voor het pakket:

a) plaats(en) van bestemming van de reis, en, indien deze onderscheiden periodes van verblijf omvat, de verschillende periodes en data;

b) te gebruiken vervoermiddelen, kenmerken en categorieën van deze vervoermiddelen, data, tijdstippen en plaatsen van vertrek en terugkeer;

c) indien huisvesting in het pakket is opgenomen, de ligging hiervan, de toeristische categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken, de overeenstemming ervan met de voorschriften van de betrokken Lid-Staat van ontvangst, het aantal inbegrepen maaltijden (*meal plan*);

d) het minimumaantal personen dat voor de uitvoering van het pakket nodig is en in dat geval de uiterste datum waarop de consument bij annulering wordt ingelicht;

e) routebeschrijving;

f) bezoeken, excursies of andere diensten die zijn begrepen in de overeengekomen totale pakketprijs;

g) naam en adres van de organisator, de doorverkoper en, indien van toepassing, de verzekeraar;

h) de prijs van het pakket en gegevens over een eventuele herziening van de prijs op grond van artikel 4, lid 4, alsook gegevens over eventuele verschuldigde heffingen en belastingen in verband met bepaalde diensten (landingsrechten, belastingen in verband met in- of uitstappen in havens en op vliegvelden, verblijfsbelasting) indien deze prijzen niet in de pakketprijs zijn inbegrepen;

i) data en wijze van betaling van de prijs;

j) de bijzondere wensen die de consument bij het boeken van de reis aan de organisator of de doorverkoper kenbaar heeft gemaakt en waarop door beiden is ingegaan;

k) de termijnen waarbinnen de consument een eventuele klacht moet indienen in verband met het niet of slecht uitvoeren van de overeenkomst.

Annexe

Eléments à inclure dans le contrat lorsqu'ils s'appliquent au forfait considéré:

a) la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;

b) les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;

c) lorsque le forfait comprend un hébergement, sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort, et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation de l'Etat membre d'accueil concerné, le nombre de repas fournis;

d) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation;

e) l'itinéraire;

f) les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu du forfait;

g) le nom et l'adresse de l'organisateur, du détaillant et, s'il y a lieu, de l'assureur;

h) le prix du forfait ainsi qu'une indication de toute révision éventuelle du prix en vertu de l'article 4, paragraphe 4, et l'indication des éventuelles redevances et taxes afférentes à certains services (taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, taxes de séjour) lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix du forfait;

i) le calendrier et les modalités de paiement du prix;

j) les desiderata particuliers que le consommateur a fait connaître à l'organisateur ou au détaillant au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés;

k) les délais dans lesquels le consommateur doit formuler une éventuelle réclamation pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat.

ALGEMENE REISVOORWAARDEN winter 1993-94

van de Geschillencommissie Reizen vzw

• HET BEGRIIP "REIS"

Artikel 1

Deze voorwaarden zijn van toepassing:
- bij de verkoop van een reis bestaande uit vervoer, verblijf of andere diensten.
- bij de verkoop van één of meer afzonderlijke prestaties die een reis of verblijf mogelijk maken.

• WEDERZIJDE INFORMATIEVERPLICHTINGEN

Artikel 2

- Met het oog op de boeking moet de reiziger alle nodige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk door de reisorganisator en/of reisbemiddelaar worden gevraagd.

- Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 3

Vóór de reisovereenkomst wordt gesloten, moet de Belgische reiziger via de reisorganisator en/of reisbemiddelaar schriftelijk of in enige andere geschikte vorm, de volgende inlichtingen krijgen, opdat de reiziger de nodige documenten en formaliteiten zou kunnen in orde brengen:

- algemene informatie over de vereiste paspoorten en visa, en met name de termijnen om die te verkrijgen,
- de geneeskundige vereisten voor de reis en het verblijf,
- het feit of er al dan niet een verzekeringsovereenkomst in de prijs is begrepen of door de reiziger desgewenst kan worden aangevraagd om de kosten te dekken van annulering door de reiziger of de reparatiekosten bij ongeval of ziekte, en zo ja welke de algemene voorwaarden van die overeenkomst zijn.

Reizigers van niet-Belgische nationaliteit doen er goed aan bij de bevoegde instanties te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen.

Artikel 4

Tijdig vóór de geplande vertrekdatum moet de reiziger via de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar schriftelijk of in enige andere geschikte vorm de volgende inlichtingen krijgen:

- alle nodige informatie over het traject;
- naam, adres en fax- of telefoonnummer van de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar of anderszins naam, adres en fax- of telefoonnummer van de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, of desnoods een nummer voor noodgevallen of andere informatie waardoor de reiziger in contact kan treden met de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar.

• TOTSTANDKOMING VAN DE REIS- OVEREENKOMST

Artikel 5

De bestelbon is bij de boeking wordt opgesteld geldt als bewijs van de bepalingen van de reisovereenkomst.

- Indien de geboekte reis is opgenomen in een brochure van de reisorganisator, dan maken de gegevens in die brochure mede deel uit van de reisovereenkomst.

- De bestelbon mag enkel afwijken van de reisbrochure, indien de wijzigingen vóór de ondertekening van de bestelbon duidelijk ter kennis van de reiziger werden gebracht en/of indien de partijen wettig zijn aan de reisovereenkomst overeenkomen na het afsluiten ervan.

- Enkel deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de reisovereenkomst.

• REISBEVESTIGING

Artikel 6

- De definitieve reisovereenkomst ontstaat wanneer de boeking door de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar aan de reiziger wordt bevestigd.

- Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging, of gebeurt de bevestiging niet binnen de 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon of binnen een andere uitdrukkelijk overeengekomen termijn, dan mag de reiziger er van uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft hij recht heeft op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

• PRIJS

Artikel 7

- De prijsberekening is gebaseerd op de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op <...> gelden; daarnaast op de tarieven voor het vliegtuigtransport per lijnvlucht die op <...> bekend waren, en tenslotte op de brandstofprijzen voor het vliegtuigtransport per chartervlucht, gekend over het gemiddelde van de maand <...>.

- De overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiele vergissing of een prijshervorming in een omstandigheid zoals hierna omschreven.

- Wanneer er een aanpassing heeft plaatsgevonden van de vervoerkosten met inbegrip van de brandstofkosten, de heffingen en belastingen, verschuldigd voor bepaalde diensten of de wisselkoersen van toepassing op het reispakket, kan de prijs tot 1 maand vóór de geplande vertrekdatum respectievelijk naar boven of naar onder worden herzien.

- Leidt de net omschreven aanpassing tot een prijsverhoging, dan gebeurt de herziening enkel indien de kosten die daarmee gepaard gaan niet in wanverhouding staan tot de prijsverlaging.

- Leidt de net omschreven aanpassing tot een prijsverhoging met méér dan 10%, dan mag de reiziger de overeenkomst zonder schadevergoeding ontbinden. Hij heeft dan enkel recht op terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

• BETALING VAN DE REISSOM

Artikel 8

- Behalve in geval van verhuring of indien uitdrukkelijk anderszins wordt overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon <...%> van de totale reissom als voorschot, met een minimum van <...> (dat minimum mag het bedrag van de totale reissom niet overschrijden).

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

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

• ANNULERING DOOR DE REIZIGER

Artikel 9

- De reiziger kan te allen tijde de overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleren, mits hij de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar hiervoor vergoedt.

• VERVANGINGEN ANDERE WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Artikel 10

- De reiziger kan zich voor de uitvoering van de reisovereenkomst door een andere persoon laten vervangen, mits deze persoon voldoet aan de bijzondere eisen betreffende de reis of het verblijf, en mits de reiziger de reisorganisator en/of reisbemiddelaar vergoedt voor alle kosten die daardoor worden veroorzaakt.

- De oorspronkelijke reiziger en de vervanger zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar voor de vervangingskosten en het saldo van de reissom.

Artikel 11

- Vraagt de reiziger om een andere wijziging (datum van vertrek of terugkeer, bestemming, hotel,...), dan mag de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar alle kosten aantekenen die daardoor worden veroorzaakt.

• ANNULERING DOOR DE REISORGANISATOR

Artikel 12

- Wanneer de reisorganisator de reis vóór de overeengekomen vertrekdatum annuleert wegens overmacht of omdat het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum en de reiziger daar zo snel mogelijk, en uiterlijk 15 dagen vóór de vertrekdatum van op de hoogte wordt gebracht, heeft de reiziger enkel recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

- Annuleert de reisorganisator de reis vóór de overeengekomen vertrekdatum om een andere reden dan de twee net genoemde, dan heeft de reiziger niet alleen recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen, maar waar passend ook op een schadevergoeding.

- De reisorganisator moet de annulering, alsook de reden ervoor, onverwijld schriftelijk melden aan de reisbemiddelaar - aan wie het dan toekomt om de reiziger onverwijld te verwittigen - en/of aan de reiziger.

- Indien de reden voor de annulering niet bij de reiziger zelf ligt, kan de reisorganisator terzelfdertijd als alternatief een gelijkwaardige of een betere reis en/of verblijf aanbieden, overeenkomstig artikel 13. In elk geval behoudt de reiziger het recht om de reisovereenkomst te annuleren.

• WIJZIGING DOOR DE REISORGANISATOR EN/OF REISBEMIDDELAAR

Artikel 13

- Indien de reisorganisator en/of reisbemiddelaar zich voor het vertrek verplicht ziet de overeenkomst op een wezenlijk punt, zoals de prijs, ingrijpend te wijzigen, dient hij de reiziger daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte te brengen zodat deze kan beslissen of hij de overeenkomst zonder schadevergoeding zal opzeggen of dat hij integendeel akkoord gaat met de voorgestelde wijziging van de overeenkomst.

- Dat voornemen tot wijziging moet schriftelijk worden medegedeeld en moet zowel de wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijke overeenkomst bevatten als de invloed ervan op de prijs.

- Het aangeboden alternatief moet ten minste van gelijkwaardige of van betere kwaliteit zijn. Is het toch van mindere kwaliteit, dan moet het verschil in prijs worden terugbetaald.

- In al die gevallen heeft de reiziger, waar passend, recht op een schadevergoeding.

- De reiziger moet de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar zo snel mogelijk zijn beslissing mededelen.

- Indien na het vertrek van de reiziger een belangrijk gedeelte van de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of de reisorganisator bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt de reisorganisator ervoor dat voor de reiziger geschikte alternatieve regelingen worden getroffen zodat hij zijn reis zonder extra kosten kan voortzetten. In voorkomend geval stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van het verschil tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten.

- Zijn dergelijke regelingen onmogelijk of heeft de reiziger deugdelijke redenen om het voornemen niet te aanvaarden, dan zorgt de reisorganisator, in voorkomend geval, voor een gelijkwaardig vervoermiddel dat de reiziger zonder extra kosten terugbrengt naar de plaats van vertrek of naar een andere met hem overeengekomen plaats van terugkeer.

- In voorkomend geval stelt hij de reiziger schadeloos.

• AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REISORGANISATOR EN/OF REISBEMIDDELAAR

Artikel 14

- Zowel de reisorganisator als de reisbemiddelaar is evenzeer aansprakelijk voor de daden en nalatigheden van zijn personeel en vertegenwoordigers als voor zijn eigen daden en nalatigheden, tenzij hij bewijst dat hij als een naartijd reisorganisator en/of reisbemiddelaar heeft gehandeld.

- De reisorganisator en/of reisbemiddelaar is ten aanzien van de reiziger aansprakelijk voor de goede uitvoering van de verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien. Het maakt daarbij niets uit of deze verplichtingen door hemzelf dan wel door andere dienstverleners moeten worden uitgevoerd.

- De reisorganisator en/of de reisbemiddelaar hebben weliswaar altijd het recht om deze andere dienstverleners aan te spreken. De reisorganisator en/of reisbemiddelaar kan enkel aan die aansprakelijkheid ontsnoot als hij kan bewijzen dat hij als een naartijd reisorganisator en/of reisbemiddelaar heeft gehandeld, o.a. bij de keuze van de andere dienstverleners.

- De reisorganisator en/of de reisbemiddelaar is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt doordat de reisovereenkomst niet of slecht werd uitgevoerd, behalve indien:

- de tekortkoming aan de reiziger te wijten is,
- de tekortkoming te wijten is aan een derde die niet betrokken is bij de levering van de diensten bedoeld in de overeenkomst en niet kon worden voorzien of worden opgeheven,
- de tekortkoming te wijten is aan overmacht;

- de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar bewijst dat hij als een naartijd reisorganisator en/of reisbemiddelaar heeft gehandeld.

- Behalve in geval van een ernstige tekortkoming door de reiziger, is de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar verplicht om zijn best te doen om

de in moeilijkheden verkerende reiziger hulp te bieden. De kosten die daaruit voortvloeien zijn voor de reiziger, wanneer hij het is die een tekortkoming heeft begaan.

• AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REIZIGER

Artikel 15

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

• KLACHTENREGELING

Artikel 16

- Klachten vóór de reisovereenkomst wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar, of anderszins bij de reisorganisator.

- Klachten tijdens de uitvoering van de overeenkomst, moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse en op een gepaste en bewijskrachtige manier melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich in deze volgorde:

- wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of tenslotte rechtstreeks tot de reisorganisator.
- Wordt een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet de klacht laatste 4 weken na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anderszins bij de reisorganisator per aangekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen; anders is de klacht niet geldig en niet aanvaardbaar.

• GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Artikel 17

- Men spreekt van een "geschil" wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet is opgelost binnen 4 maanden vanaf het einde van de reisovereenkomst (of vanaf de geplande vertrekdatum, indien de reisovereenkomst nooit werd uitgevoerd).

- Dit geschil wordt op verzoek van één van de betrokken partijen aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen vzw, overeenkomstig het geschillenreglement.

- Klachten kunnen aan de Geschillencommissie Reizen vzw voorgelegd worden op het volgende adres: De Motstraat 24-26, 1040 Brussel.

- Voor de behandeling van een klachtendossier en van een geschil is een vergoeding verschuldigd zoals voorzien door het geschillenreglement.

- De reiziger, de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar verbinden zich ertoe de beslissingen van de paritair samengestelde Geschillencommissie Reizen als bindend te beschouwen.

- De behandeling en de uitvoering gebeuren overeenkomstig het geschillenreglement en de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek inzake arbitrage (art. 1676 tot en met 1723).

- De Geschillencommissie aanvaardt geen klachten en/of geschillen over lichamelijke schade.

(8 april 1993)

CONDITIONS GENERALES DE VOYAGE hiver 1993-94

de la Commission de Litiges Voyages asbl

* LA NOTION DE VOYAGE

Article 1

Ces conditions sont d'application :

- lors de la vente d'un voyage consistant en transport, séjour ou autres services;
- lors de la vente d'une ou plusieurs prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour.

* OBLIGATIONS RECIPROQUES D'INFORMATION

Article 2

- En vue de la réservation, le voyageur doit fournir toutes les informations qui lui seront expressément demandées par l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages.

- Si l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages encourt des frais supplémentaires du fait d'informations erronées fournies par le voyageur, il peut lui facturer ces frais.

Article 3

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages fourniront au voyageur de nationalité belge, par écrit ou sous toute autre forme adéquate, et ce avant la signature du contrat, les informations suivantes pour lui permettre de faire établir les documents et de régler les formalités nécessaires :

- les informations générales relatives aux passeports et visas requis, et notamment aux délais d'obtention de ceux-ci;
- les informations en matière de formalités sanitaires indispensables au voyage et au séjour;
- si un contrat d'assurance est ou non inclus dans le prix ou peut sur demande être souscrit par le voyageur pour couvrir les frais d'annulation par ce dernier ou les frais de rapatriement en cas de maladie et, le cas échéant, les conditions générales de ce contrat.

Il est conseillé aux voyageurs ne possédant pas la nationalité belge de s'informer auprès des instances compétentes des formalités à effectuer.

Article 4

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages fourniront au voyageur par écrit ou sous toute autre forme adéquate et ce, en temps voulu avant le début du voyage, les informations suivantes :

- toutes les informations nécessaires sur le trajet;
- le nom, adresse, numéro de fax ou de téléphone du représentant local de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, ou, à défaut, le nom, adresse, numéro de fax ou de téléphone des instances locales susceptibles d'aider le voyageur en difficulté, ou, à défaut, un numéro d'appel d'urgence ou toute autre information permettant au voyageur de prendre contact avec l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages.

* REALISATION DU CONTRAT DE VOYAGE

Article 5

- Le bon de commande établi lors de la réservation constitue la preuve des conventions du contrat de voyage.

- Si le voyage réservé est repris dans une brochure de l'organisateur de voyages, les spécifications de cette brochure font également partie du contrat de voyage.

- Le bon de commande ne peut déroger à la brochure de voyages que si les changements ont été clairement communiqués au voyageur avant la signature du bon de commande et/ou si les parties conviennent d'apporter des modifications au contrat de voyage après la signature de ce dernier.

- Le contrat de voyage est uniquement régi par les présentes conditions générales.

* CONFIRMATION DU VOYAGE

Article 6

- Le contrat de voyage définitif prend cours à la confirmation au voyageur de sa réservation par l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages.

- S'il y a divergence(s) entre le contenu du bon de commande et le contenu de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu endéans les 21 jours suivant la signature du bon de commande ou endéans tout autre délai expressément convenu, le voyageur peut en déduire que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes déjà payées.

* PRIX

Article 7

- Pour le séjour et les autres services à l'étranger, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux de change du <...> pour le transport aérien en ligne régulière sur les tarifs du <...> et pour le transport aérien en charter, sur le coût moyen du carburant du mois de <...>.

- Le prix convenu est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente ou d'une révision du prix dans une circonstance décrite ci-dessous.

- S'il y a eu une adaptation des tarifs des transporteurs, en ce compris des coûts du carburant, des taxes et impôts dus pour certains services ou des taux de change applicables au forfait, le prix peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à un mois avant la date de départ prévue.

- Si cette adaptation donne lieu à une diminution du prix, la révision ne pourra avoir lieu que si les frais inhérents ne sont pas disproportionnés à la diminution du prix.

- Si cette adaptation donne lieu à une augmentation excédant le prix convenu de plus de 10 % le voyageur peut résilier le contrat sans dédommagement autre que le remboursement de toutes les sommes déjà payées.

* PAIEMENT

Article 8

- Sauf en cas de location ou s'il est expressément convenu autrement, le voyageur paie à la signature du bon de commande, un acompte de <... %> du prix total du voyage, avec un minimum de <...> (ce minimum ne peut dépasser le montant du prix total du voyage).

- Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde un mois au plus tard avant le départ et ce, à condition que la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage lui aient été remis précédemment ou lui soient remis simultanément.

- Si le voyageur réserve moins d'un mois avant la date de départ, il paiera immédiatement le prix total du voyage.

* ANNULATION PAR LE VOYAGEUR

Article 9

Le voyageur peut, à tout moment, résilier totalement ou partiellement le contrat, moyennant dédommagement de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages.

* REMPLACEMENT ET AUTRES MODIFICATIONS PAR LE VOYAGEUR

Article 10

Pour l'exécution du contrat, le voyageur peut se faire remplacer par une autre personne, à condition que celle-ci réponde aux exigences particulières relatives au voyage ou au séjour et que le voyageur dédommage l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages de tous les frais occasionnés par ce remplacement.

Le voyageur original et son remplaçant sont solidairement responsables vis-à-vis de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages des frais de remplacement et du solde du prix du voyage.

Article 11

L'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages peut facturer au voyageur tous les frais occasionnés par d'autres modifications effectuées à la demande de ce dernier (date de départ ou de retour, destination, hôtel ...).

* ANNULATION PAR L'ORGANISATEUR DE VOYAGES

Article 12

- Si l'organisateur de voyages annule le voyage avant la date de départ convenue en cas de force majeure ou parce que le nombre d'inscriptions est inférieur au minimum requis et qu'il en informe le voyageur au plus vite, et au plus tard 15 jours avant la date de départ, le voyageur n'a droit qu'au remboursement immédiat de toutes les sommes déjà payées.

- Si l'organisateur de voyages annule le voyage avant la date de départ convenue pour une autre raison que les deux surmentionnées, le voyageur a droit non seulement au remboursement immédiat de

toutes les sommes déjà payées, mais aussi éventuellement à un dédommagement.

- L'organisateur de voyages portera, sans tarder et par écrit, l'annulation et la raison de celle-ci, à la connaissance de l'intermédiaire de voyages - à qui il reviendra alors d'en informer sans tarder le voyageur -, et/ou à celle du voyageur.

- Si l'annulation n'est pas imputable au voyageur, l'organisateur de voyages pourra lui proposer en même temps un voyage et/ou un séjour de remplacement équivalent ou supérieur, conformément à l'article 13. En tous les cas le voyageur conserve le droit d'annuler le contrat de voyage.

* MODIFICATION PAR L'ORGANISATEUR ET/OU L'INTERMEDIAIRE DE VOYAGES

Article 13

- Si, avant le départ, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages se voit obligé de modifier radicalement un point essentiel du contrat, le prix par exemple, il doit en informer par écrit au plus tôt le voyageur, de manière à lui permettre de décider s'il résilie le contrat sans dédommagement ou si au contraire, il accepte la modification proposée. Cette proposition de modification doit être communiquée par écrit et doit mentionner tant les modifications apportées au contrat de base que leur influence sur le prix.

Le remplacement proposé doit être au moins de qualité égale ou supérieure.

Au cas où il serait de qualité inférieure, la différence de prix doit être remboursée. Dans tous ces cas, le voyageur a éventuellement droit à un dédommagement.

Le voyageur doit communiquer sa décision au plus vite à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages.

- Si après le départ du voyageur, une part importante des services visés au contrat n'est pas prestée ou si l'organisateur de voyages constate qu'il ne pourra pas prêter une part importante des services, il veillera à faire prendre des mesures alternatives appropriées, gratuites pour le voyageur, visant la poursuite du voyage et dédommagera, le cas échéant, le voyageur de la différence entre les services prévus et effectivement prestés.

Si de telles mesures sont impossibles ou si pour des raisons valables, elles ne sont pas acceptées par le voyageur, il lui fournira, le cas échéant, et ce sans frais supplémentaires, un moyen de transport similaire qui le ramènera à l'endroit de départ ou à tout autre endroit d'arrivée convenu avec lui et le dédommagera le cas échéant.

* RESPONSABILITE DEL'ORGANISATEUR ET/OU DE L'INTERMEDIAIRE DE VOYAGES

Article 14

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages répond des actes et omissions de son personnel et de ses représentants comme de ses propres actes et omissions à moins qu'il ne prouve qu'il s'est comporté en organisateur et/ou intermédiaire de voyages diligent.

- L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages répond à l'égard du voyageur de la bonne exécution des obligations découlant du contrat, qu'elles soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et donc sans préjudice du droit de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire à entamer des poursuites contre ces autres prestataires de services.

- L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages ne peut échapper à cette responsabilité que s'il prouve qu'il s'est comporté en organisateur et/ou intermédiaire de voyages diligent notamment dans le choix de ces autres prestataires de services.

- L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, sauf

- si le manquement dans l'exécution du contrat est imputable au voyageur,
- si le manquement, revêtant un caractère imprévisible ou insurmontable, est imputable à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat,
- si le manquement est dû à la force majeure,
- si l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages prouve qu'il s'est comporté en organisateur et/ou intermédiaire de voyages diligent.

- Sauf en cas de manquement grave du voyageur, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus de faire de leur mieux pour aider le voyageur

en difficulté. Les frais encourus sont à charge du voyageur, si le manquement est imputable à ce dernier.

* RESPONSABILITE DU VOYAGEUR

Article 15

Le voyageur répond du préjudice causé par sa faute à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leur personnel ou leurs représentants, suite à l'observation de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée eu égard à la conduite normale d'un voyageur.

* REGLEMENT DES PLAINTES

Article 16

- Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire de voyages ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages.

- Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière efficace et pouvant servir de preuve, afin de pouvoir être résolues. Pour ce faire, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

- Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qu'on n'a pas été résolu sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard 4 semaines après la fin de la prestation auprès de l'intermédiaire ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception, sans quoi la plainte n'est ni valable ni recevable.

* COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Article 17

- Quand une plainte ne peut être résolue amiablement ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la prestation - ou si la prestation n'a pas eu lieu, suivant la date de départ prévue - il y a naissance d'un "litige".

- Ce litige est, à la demande d'une des parties et conformément au règlement des litiges, porté devant la Commission de Litiges Voyages.

- Les plaintes peuvent être déposées à la Commission de Litiges Voyages à l'adresse suivante: Rue de Mox 24-26, 1040 Bruxelles.

- La rémunération due pour le traitement d'un dossier de plainte et d'un litige est celle fixée par le règlement des litiges.

- Le voyageur, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages s'engagent à se considérer comme liés par les décisions de la Commission de Litiges Voyages composée paritairément.

- La procédure et la décision seront conformes au règlement des litiges et aux dispositions du Code judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 à 1723 compris).

- La Commission de Litiges Voyages n'acceptera pas les plaintes et/ou litiges relatifs aux dommages corporels.

(le 8 avril 1993)

BIJLAGE 6

ANNEXE 6

Reisbemiddelaar (1) :

BESTELBON - KWIJTING
Faktuurnummer :

Bedrag van de wettelijke borgtocht :

Ondergetekende		(naam, voornaam)	
Adres :	(straat) (nr)	(bus)	
(postnummer)	(gemeente)		
(tel. overdag)	(tel. 's avonds)		

DOSSIERNUMMER (2) :

bestelt voor de hierna genoemde personen :

M (3)	Naam en voornaam van alle reizigers	Nation.	Geboorte	Adressen (indien verschillend)
1				
2				
3				
4				
5				

de hierna beschreven reis of verblijf										Meer omstandige beschrijving van de reis of verblijf (indien geen brochure : bijlage indien nodig)						
1 reisorganisator (4)					Ref. :											
2 bestemming																
3 vertrek op																
4 terug op																
5 vervoer																
6 verwijzing in brochure																
7 verzekeringen (5)																
8 voornaamste gegevens betreffende het verblijf (6)					Inrichting					Opmerkingen						
Plaats	Hotel en categorie	van	tot	Aantal nacht.	Kamer	Kam. + ontbijt	Halfpension	Volpension	Singel			Twin (2 pers.)	3 bed	Bad	Stortbad	Zeezicht

Voor de reiziger doorslaggevende (7) elementen betreffende de voorziene prestaties, of afwijkende bevestigingstermijn (8)

BELANGRIJK :

Aanstippen wat past :

De vanaf de reisbevestiging **toepasselijke algemene reisvoorwaarden** zijn :

☐ de hiernavolgende algemene reisvoorwaarden van Test-Aankoop-VVR :

☐ de algemene reisvoorwaarden uit de reisbrochure van de vermelde reisorganisator (tour-operator)

Indien niets wordt aangestipt, gelden eerstgenoemde voorwaarden.

Indien beide worden aangestipt, hebben eerstgenoemde voorrang.

Bevestiging van de geboekte reis (**)

datum	handtekening(en)

Benevens de waarborgen voorzien in de hiernavolgende voorwaarden zijn de verbintenissen van de reisbemiddelaar en van de reisorganisator gedekt door een wettelijke borgtocht (KB 1 februari 1975), die slechts kan aangewend worden na aanmaning per aangetekend schrijven waarvan afschrift, eveneens aangetekend, aan de Kommissaris-Generaal voor Toerisme, Grasmarkt 61, 1000 Brussel, en dit binnen de 12 maanden na de uitvoering der werkzaamheden die de schuld hebben doen ontstaan (9).

Bijzondere voorwaarden betreffende de boeking, en algemene reisvoorwaarden : ZIE VERDER

PRIJS (*)			
	Aantal of ref.	Eenheids-prijs	Totaal
Basisprijs :			
- Volwass.			
- Kinderen			
Toeslagen :			
- Hoogseizoen			
- Week-end			
- Eenpersoonskam.			
- Half vol pension			
- Bad stortbad			
- Verzekeringen (5)			
- Verlenging			
- Fueltoeslag			
- Wisselkoers			
- Dossierkosten			
Kortingen :			
Totaal zonder BTW			
BTW			
Totaal te betalen			
Voorschot			
Nog te betalen			
Ten laatste op			

opgemaakt te	datum	: deze bestelbon geldt tevens als kwijting voor het betaalde voorschot.
handtekening reisbemiddelaar	handtekening(en) reiziger(s)	

(*) onder voorbehoud van toeslagen wegens een wijziging in de wisselkoers of in de tarieven van de vervoerders (zie art. 6 alg. voorw.)

(**) vanaf de bevestiging krijgt deze bestelbon het karakter van het "reisdokument" (= reiskontrakt) in de zin van art. 6 IOR (= Internationale Overeenkomst betreffende het Reiskontrakt).

Voetnoten : zie keerzijde.

Voetnoten bij de voorkant

- (1) Dus de reisagent of het reisbureau; deze rubriek kan eventueel voorafgedrukt zijn of van een naamstempel voorzien worden;
- (2) Tevens nummer van de bestelbon, overeenkomstig art. 4 van de wet van 14 juli 1971 op de handelspraktijken;
- (3) M = mijnheer; Mw = Mevrouw; Mej. = Juffrouw; Inf. = kind;
- (4) Dit is degene die de reis organiseert; **wanneer de reisbemiddelaar de reis zelf organiseert wordt hij juridisch als reisorganisator beschouwd**;
- (5) Bv.: annulatieve verzekering, ongevallen, bagage, reisomnium...;
- (6) Zie eventueel bijlage indien verschillende verblijven;
- (7) Bv.: aangepaste voorzieningen i.v.m. lichamelijke handicap; vlakbij strand; zwembad; tennis; kinderopvang... (cfr. art. 15 tot 17 alg. voorw.);
- (8) Zie art. 4 van de algemene reisvoorwaarden;
- (9) Door de wet van 21 april 1965 (betreffende het statuut van reisbureaus) verplichte vermelding die tot waarborg strekt van de leveranciers en de reizigers.

1. BIJZONDERE BOEKINGSVOORWAARDEN

Het begrip "reis"

Art. 1 Zie art. 1 van de algemene reisvoorwaarden hieronder.

Omvang van de verplichtingen

Art. 2 Door de ondertekening van deze bestelbon geeft de reiziger opdracht aan de reisbemiddelaar om de hoger beschreven reis of verblijf tot stand te brengen en daartoe de reiziger te vertegenwoordigen.

Art. 3 Zie art. 2 van de algemene reisvoorwaarden hieronder.

Art. 4 Zie art. 3 van de algemene reisvoorwaarden hieronder.

Art. 5

De reisbemiddelaar verbindt er zich toe zich als een naaststig reisbemiddelaar in te spannen om de bestelde reis of verblijf tot stand te brengen.

Zie art. 4 van de algemene reisvoorwaarden hieronder.

Aansprakelijkheid van de reisbemiddelaar

Art. 6 Zie art. 24 van de algemene reisvoorwaarden hieronder.

Toepasselijke wetgeving en geschillenregeling

Art. 7 Deze bestelbon wordt geregeld door art. 1984 e.v. van het Burgerlijk Wetboek inzake lastgeving, evenals door de Internationale Overeenkomst betreffende het Reiskontract, afgekort IOR (wet van 30/3/73, Staatsblad 17 573).

Art. 8 Zie art. 26 eerste lid en art. 27 van de algemene reisvoorwaarden hieronder.

II. ALGEMENE REISVOORWAARDEN

Het begrip "reis"

Art. 1. - Deze voorwaarden zijn van toepassing:

- bij de verkoop van een reis bestaande uit vervoer, verblijf of andere diensten;
- bij de verkoop van 1 of meer afzonderlijke prestaties die een reis of verblijf mogelijk maken.

Omvang van de verplichtingen

Art. 2. - Met het oog op de boeking moet de reiziger alle nodige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk door de reisbemiddelaar en/of reisorganisator worden gevraagd.

Indien de reisbemiddelaar en/of reisorganisator extra-kosten heeft moeten maken doordat de reiziger verkeerde inlichtingen heeft verstrekt, mag hij deze kosten aanrekenen.

Art. 3. - De bij de boeking opgestelde bestelbon-kwijting geldt tot bewijs van de kontraktpartijen.

De inhoud van de bestelbon-kwijting kan afwijken van de inhoud van de reisbrochure en andere publicitaire mededelingen.

Zijn de vermeldingen op de voorkant van de bestelbon onvolledig ten opzichte van de inhoud van de reisbrochure en andere publicitaire mededelingen, dan maken beide laatste eveneens deel uit van de overeenkomst.

Deze algemene voorwaarden hebben voorrang op alle andere algemene of bijzondere voorwaarden.

Art. 4. - Bij de bevestiging door de reisbemiddelaar en/of reisorganisator aan de reiziger wordt de bestelbon het definitief "reisdocument" (= reiskontract) in de zin van art. 6 IOR. Zijn er afwijkingen tussen de inhoud van de bestelbon en de inhoud van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen de 30 dagen na de ondertekening van de bestelbon of binnen een andere overeengekomen termijn, dan kan de reiziger er vanuit gaan dat de reis niet werd geboekt, waardoor hij recht heeft op terugbetaling binnen de maand van alle reeds betaalde bedragen.

Prijs

Art. 5 - De overeengekomen prijs is vast, alle taksen

inbegrepen, onder voorbehoud van de hiernavolgende artikels.

Art. 6 - De reisorganisator kan geen verhoging van de overeengekomen prijs bekomen, tenzij wegens een wijziging in de wisselkoers of in de tarieven van vervoerders.

- Zo de verhoging van de overeengekomen prijs 10 % te boven gaat, mag de reiziger binnen de 8 dagen volgend op de berichtgeving aan hem het kontract ontbinden. In dit geval heeft de reiziger enkel recht op terugbetaling van de reeds betaalde bedragen. Deze terugbetaling zal binnen de maand gebeuren.

Art. 7 - Indien vóór het begin van de reis de BTW en/of andere door de overheid opgelegde taksen wijzigingen ondergaan, wordt de globale prijs in dezelfde mate aangepast.

Betaling

Art. 8. - Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, moet de reiziger uiterlijk 30 dagen vóór de afreis het saldo betalen, waarna hem de reisbescheiden worden afgeleverd.

Vervanging en andere wijzigingen door de reiziger

Art. 9. - De reiziger kan zich voor de uitvoering van het kontract door een ander persoon laten vervangen, mits deze persoon voldoet aan de bijzondere eisen betreffende de reis of het verblijf, en mits de reiziger de reisorganisator vergoedt voor alle door die vervanging veroorzaakte kosten.

Art. 10. - Bij andere wijzigingen op verzoek van de reiziger (datum van vertrek of terugkeer, bestemming, hotel...) kan de reisbemiddelaar en/of de reisorganisator de hierdoor veroorzaakte kosten aanrekenen.

Ontbinding door de reiziger

Art. 11. - De reiziger kan te allen tijde het kontract geheel of gedeeltelijk ontbinden, mits hij de reisorganisator en/of reisbemiddelaar vergoedt.

Ontbinding door de reisorganisator

Art. 12. - De reisorganisator mag zonder schadevergoeding het kontract geheel of gedeeltelijk ontbinden indien zich vóór of tijdens de uitvoering van het kontract buitengewone omstandigheden voordoen. Het moet echter gaan om omstandigheden die de reisorganisator bij het sluiten van het kontract niet kon kennen en die, had hij ze toen gekend, hem geldige redenen zouden gegeven hebben om het kontract niet te sluiten.

Art. 13. - De reisorganisator mag eveneens zonder schadevergoeding het kontract ontbinden, indien het kontractueel vermelde minimumaantal reizigers niet bereikt is, op voorwaarde echter dat dit feit minstens 15 dagen vóór de aanvang van de reis of verblijf ter kennis van de reiziger wordt gebracht.

- Bij kennisgeving minder dan 15 dagen vóór de aanvang van de reis of verblijf kan de reiziger aanspraak maken op een schadevergoeding met als maximum 10 % van de reissom.

Art. 14. - Bij ontbinding van het kontract vóór de uitvoering in de 2 hoger opgesomde gevallen (art. 12 en 13), moet de reisorganisator alles terugbetalen wat hij van de reiziger ontvangen heeft.

- Bij ontbinding van het kontract om een in art. 12 genoemde reden tijdens de uitvoering, moet de reisorganisator alle maatregelen in het belang van de reiziger nemen, moet hij de niet uitgevoerde prestaties aan de reiziger terugbetalen en mag hij de werkelijk gemaakte kosten aanrekenen.

Wijziging door de reisbemiddelaar of reisorganisator

Art. 15. - Indien de reisbemiddelaar of reisorganisator na de reisbevestiging (zie art. 4) een wijziging van het reisprogramma wil doorvoeren of een wijziging in de vervoer- of verblijfsakkommodatie, dan moet dit onverwijld ter kennis van de reiziger gebracht worden.

Art. 16. - Gaat het om een wijziging die voor de reiziger van doorslaggevend belang is, dan moet de vooropgestelde oplossing minstens gelijkwaardig zijn aan de overeengekomen prestaties zonder dat een toeslag mag worden aangerekend.

- Gebeurt dit voorstel tot wijziging vóór de afreisdatum dan heeft de reiziger bovendien het recht om zonder kosten zijn reis te annuleren. De betaalde bedragen moeten hem volledig worden terugbetaald.

Art. 17. - Indien de reisbemiddelaar of reisorganisator een wijziging doorvoert die voor de reiziger niet van doorslaggevend belang is, maar die toch een waardevermindering meebrengt, heeft deze recht op een evenredige prijsvermindering.

Aansprakelijkheid van de reisorganisator

Art. 18. - De reisorganisator is eveneens aansprakelijk voor de daden en nalatigheden van zijn personeel en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, als voor zijn eigen daden en nalatigheden.

Art. 19. - De reisorganisator is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van zijn verplichtingen als organisator, tenzij hij kan bewijzen dat hij als een naaststig reisorganisator heeft gehandeld en dus alle nodige en nuttige voorzorgsmaatregelen heeft genomen om de reis viot te laten verlopen.

- Bij tekortkomingen is de schadevergoeding per reiziger beperkt tot 50.000 goudfrank (1) voor lichamelijke letsels, 2.000 goudfrank (1) voor stoffelijke schade, en 5.000 goudfrank (1) voor alle andere schade.

Art. 20. - De reisorganisator die zelf als vervoerder of als verblijfsverschaffer optreedt, of elke andere prestatie betreffende de reis of het verblijf verricht, is bovendien onderworpen aan de speciale reglementeringen terzake.

Art. 21. - De reisorganisator is eveneens aansprakelijk voor alle schade door de reiziger opgelopen als gevolg van de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de prestatie die hij door derden laat verrichten of gedurende de uitvoering van die prestatie, tenzij hij bewijst dat hij bij de keuze van dezen als een naaststig reisorganisator heeft gehandeld. In zulk geval gelden inzake schadevergoeding dezelfde grenzen als bepaald in art. 19.

Art. 22. - In de mate waarin de reisorganisator de reiziger heeft vergoed voor de schade die hem werd veroorzaakt, treedt hij in al de rechten en vorderingen die de reiziger tegen de verantwoordelijke derden mocht hebben wegens deze schade. De reiziger is ertoe gehouden het verhaal van de reisorganisator te vergemakkelijken door hem de stukken en inlichtingen die hij bezit te bezorgen en hem, in voorkomend geval, zijn rechten af te staan.

- De reiziger van zijn kant kan tegen de verantwoordelijke derden een rechtstreekse vordering instellen tot de algehele of aanvullende vergoeding voor de geleden schade.

Aansprakelijkheid van de reiziger

Art. 23. - De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator of reisbemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, evenals wegens de niet-naleving van zijn verplichtingen, ondermeer voortvloeiend uit art. 2 van onderhavig kontract. De fout wordt volgens het normale gedrag van de reiziger beoordeeld.

Aansprakelijkheid van de reisbemiddelaar

Art. 24. - De reisbemiddelaar is niet aansprakelijk voor de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reizen, verblijven of andere prestaties die in dit kontract voorzien zijn.

- Voor zover de reisbemiddelaar echter optreedt als reisorganisator of de schijn verwekt de eigenlijke organisator te zijn van de reis, is hij op dezelfde wijze aansprakelijk als een reisorganisator.

- De reisbemiddelaar is aansprakelijk voor elke fout of nalatigheid die hij bij de uitvoering van zijn verplichtingen begaat; de fout of nalatigheid wordt beoordeeld volgens de plichten van een naaststige en zorgzame reisbemiddelaar. De eventuele verschuldigde schadevergoeding is per reiziger beperkt tot 10.000 goudfrank (2).

- Tenslotte is de reisbemiddelaar evenzeer aansprakelijk voor de daden van zijn personeel en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, als voor zijn eigen daden en nalatigheden.

Klachtenregeling en toepasselijke wetgeving

Art. 25. - Onverminderd de bepalingen van art. 2 tot 4 wordt dit kontract geregeld door de Internationale Overeenkomst betreffende het Reiskontract (Wet van 30/3/73 - Staatsblad 17 573).

Art. 26. - Klachten die ontstaan voordat de prestatie(s) plaats vonden, moeten onmiddellijk bij de reisbemiddelaar en/of reisorganisator ingediend worden, dit moet gebeuren per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs.

- Klachten ontstaan tijdens de uitvoering van de voorziene prestaties en die niet bevredigend opgelost worden, moeten indien mogelijk - ter plaatse op een gepaste en bewijskrachtige manier ingediend worden, ofwel bij een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar en/of reisorganisator, ofwel rechtstreeks bij de reisbemiddelaar en/of reisorganisator.

- Klachten die onmogelijk ter plaatse kunnen ingediend worden, of die ter plaatse niet bevredigend opgelost worden, moeten ten laatste 4 weken na het beëindigen van de prestatie(s) bij de reisbemiddelaar en/of reisorganisator ingediend worden per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs.

Geschillencommissie reizen

Art. 27. - Wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet binnen de 4 maanden vanaf het einde van de prestatie(s) - of indien deze niet heeft plaats gehad, na de voorziene vertrekdatum - is opgelost, ontstaat er een geschil.

- Dit geschil wordt op verzoek van een van de partijen en overeenkomstig het geschillenreglement, aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen opgericht door de Verbruikersunie, de VVR en de toetredende reisorganisator-rengrossiers (tour-operators).

- De reiziger, reisbemiddelaar en/of reisorganisator verbinden er zich tot de beslissingen van de Geschillencommissie Reizen als bindend te beschouwen zoals voorzien in artikel 29 van de IOR.

- De behandeling en de uitspraak geschieden overeenkomstig het geschillenreglement en de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek inzake arbitrage (art. 1676 tot en met 1723).

- De geschillencommissie aanvaardt geen klachten en/of geschillen omtrent lichamelijke letsels.

(1) Omgerekend in Belgische Frank op 1 684 is dit respectievelijk ± 800 000 fr. ± 32 000 fr. en ± 80 000 fr.

(2) Dit is ± 160 000 fr.

Overeenkomstig de Belgische wet van 22 maart 1886 op het auteursrecht, heeft alleen de auteur het recht om deze modelbestelbon - voorwaarden te vernieuwen of om de gehele of gedeeltelijke reproductie ervan, in welke vorm dan ook, toe te slaan.

Intermédiaire de voyage (1) :

BON DE COMMANDE - QUITTANCE
Facture n° :

Montant de la garantie légale :

Le soussigné		(nom, prénom)
Adresse :		(rue) (n°) (boîte)
(code postal)	(commune)	
(tél. journée)	(tél. soir)	

DOSSIER N° (2) :

commande pour les personnes nommées ci-après :

Demande pour les personnes nommées ci-après :						
M (3)	Nom et prénom de tous les voyageurs	Nation.	Date naiss.			Adresses (si différentes)
1						
2						
3						
4						
5						

[illegible]

Eléments essentiels (7) pour le voyageur parmi les prestations prévues ou délai de confirmation différent (8).	
IMPORTANT : Cochez ce qui est d'application : A partir de la confirmation du voyage, les conditions générales applicables sont : ☐ les conditions générales de voyage Test-Achats-VVR ci-après ; ☐ les conditions générales de voyage reprises dans la brochure de l'organisateur désigné (tour-operator) Si rien n'est coché, les conditions Test-Achats-VVR sont applicables. Si les deux sont cochées, elles ont la priorité.	
Confirmation du voyage commandé (**)	
date	signature(s)

De même que les garanties prévues dans les conditions ci-après énoncées, les obligations de l'intermédiaire de voyage et de l'organisateur de voyage sont couvertes par un cautionnement légal (A.R. du 12/1975), qui ne peut être mis en jeu qu'après mise en demeure par lettre recommandée au Commissariat Général du Tourisme (61 rue Marché aux Grains, 1000 Bruxelles), et ce dans les 12 mois de l'exécution de la prestation qui a donné naissance à la créance (9).

Conditions particulières relatives à la réservation et conditions générales de voyage : VOIR CI-APRES

PRIX (*)			
	Nombre ou réf.	Prix unitaire	Total
Prix de base :			
- Adultes			
- Enfants			
.....			
Suppléments			
- Haute saison			
- Week-end			
- Chambre single			
- Pension complète demi-pension			
- Bain/douche			
- Assurances (5)			
- Prolongation			
- Suppl. fuel			
- Modification cours de change			
- Frais de dossier			
.....			
Réductions :			
Total hors TVA			
TVA (si non incluse)			
Total à payer			
Acompte payé le			
Reste à payer			
Au plus tard le			

Fait à	date	: ce bon de commande vaut quittance pour l'acompte payé.
signature de l'intermédiaire de voyage		signature(s) du (des) voyageur(s)

(*) sous réserve de suppléments pour modification des cours de change ou des tarifs des transporteurs (voir art. 6 des conditions générales) ;

Renvois du recto

- (1) Donc l'agent de voyage ou le bureau de voyage ; cette rubrique peut éventuellement être préimprimée ou revêtue du cachet de l'intermédiaire.
- (2) Qui vaut numéro de bon de commande, conformément à l'article 4 de la loi du 14 juillet 1971 sur les pratiques du commerce.
- (3) M = Monsieur ; Mme = Madame ; Mlle = Mademoiselle ; Enf. = enfant.
- (4) Celui qui organise le voyage : **quand l'intermédiaire organise lui-même le voyage, il est considéré juridiquement comme organisateur de voyage.**
- (5) Par exemple assurance annulation, accidents, bagages, omnium voyage.
- (6) Voir annexe éventuelle si différents séjours.
- (7) Exemple : aménagements pour handicapés physiques, plage à proximité, tennis, garderie d'enfants... (cfr. art. 15 à 17 des conditions générales).
- (8) Voir art. 4 des conditions générales.
- (9) Mention obligatoire imposée par la loi du 21 avril 1965 relative au statut des agences de voyage, qui impose une garantie en faveur des fournisseurs et des voyageurs.

I. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE RÉSERVATION

La notion de "voyage"

Art. 1 - Voir article 1 des conditions générales de voyage ci-après.

Etendue des obligations

Art. 2 - Par la signature de ce bon de commande, le voyageur charge l'intermédiaire de voyage de réaliser le voyage ou le séjour décrit plus haut et de représenter à cet effet le voyageur.

Art. 3 - Voir article 2 des conditions générales de voyage ci-après.

Art. 4 - Voir article 3 des conditions générales de voyage ci-après.

Art. 5 - L'intermédiaire de voyage s'engage à se comporter en intermédiaire de voyage diligent pour obtenir le voyage ou le séjour commandé.

- Voir article 4 des conditions générales de voyage ci-après.

Responsabilité de l'intermédiaire de voyage

Art. 6 - Voir article 24 des conditions générales de voyage ci-après.

Législation applicable et règlement de litiges

Art. 7 - Ce bon de commande est régi par l'article 1984 et suivants du Code civil relatifs au mandat, ainsi que par la Convention internationale relative au contrat de voyage (loi du 30.3.73). Moniteur 17.5.73, C.C.V. en abrégé).

Art. 8 - Voir article 26, paragraphe premier, et art. 27 des conditions générales de voyage ci-après.

II. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE

La notion de "voyage"

- 1 - Ces conditions sont d'application
- lors de la vente d'un voyage consistant en transport, séjour ou autres services ;
- lors de la vente d'une ou de plusieurs prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour.

Etendue des obligations

Art. 2 - En vue de la réservation, le voyageur doit fournir toutes les informations qui lui sont expressément demandées par l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyage.

- Si l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyage a dû exposer des frais supplémentaires en raison d'informations erronées fournies par le voyageur, il pourra lui porter ces frais en compte.

Art. 3

- Le bon de commande-quittance, établi lors de la réservation, constitue la preuve de la convention.
- Le bon de commande-quittance peut déroger au contenu de la brochure de voyage et autres documents publicitaires.
- Si les mentions au recto du bon de commande sont incomplètes par rapport au contenu de la brochure de voyage et autres documents publicitaires, ceux-ci font également partie de la convention.
- Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières.

Art. 4 - Lors de la confirmation au voyageur par l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyage, le bon de commande devient le "document de voyage définitif" (= contrat de voyage) au sens de l'art. 6 de la C.C.V.

- S'il existe des divergences entre le contenu du bon de commande et le contenu de la confirmation de voyage ou si cette confirmation ne lui parvient pas dans les 30 jours de la signature du bon de commande ou dans un autre délai

convenu, le voyageur peut alors considérer que le voyage n'est pas réservé, ce qui lui donne droit au remboursement, dans le mois, de toutes les sommes déjà payées.

Prix

Art. 5 - Le prix convenu est fixe, toutes taxes comprises, sous réserve des articles suivants.

Art. 6 - L'organisateur de voyage ne peut obtenir d'augmentation du prix convenu si ce n'est pour variation dans les cours de change ou dans les tarifs des transporteurs.

- Si l'augmentation du prix convenu excède 10 %, le voyageur peut résilier le contrat dans les 8 jours suivant l'avis qui lui en est donné. Dans ce cas, le voyageur a seulement droit au remboursement des sommes déjà payées. Ce remboursement interviendra dans le mois.

Art. 7 - Si, avant, le début du voyage, la TVA et/ou d'autres taxes imposées par les pouvoirs publics subissent des modifications, le prix global est adapté dans la même mesure.

Paiement

Art. 8 - Sauf convention contraire dans le bon de commande, le voyageur doit régler le solde du prix au plus tard 30 jours avant le départ, après quoi les pièces utiles au voyage lui seront remises.

Remplacement et autres modifications par le voyageur

Art. 9 - Le voyageur pourra se faire remplacer par une autre personne pour l'exécution du contrat, à condition que cette personne satisfasse aux exigences particulières relatives au voyage ou au séjour et que le voyageur dédommage l'organisateur de voyage de toutes les dépenses causées par ce remplacement.

Art. 10 - Si d'autres modifications sont demandées par le voyageur (date de départ ou de retour, destination, hôtel...) l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyage peut porter en compte les frais occasionnés par ces changements.

Annulation par le voyageur

Art. 11 - Le voyageur peut se désister à tout moment, totalement ou partiellement, moyennant dédommagement de l'intermédiaire et/ou de l'organisateur de voyage.

Annulation par l'organisateur de voyages

Art. 12 - L'organisateur de voyage peut résilier totalement ou partiellement le contrat sans indemnité, lorsqu'avant ou pendant l'exécution du contrat, se manifestent des circonstances que l'organisateur de voyage ne pouvait pas connaître au moment de la conclusion du contrat et qui, s'il les avait connues à ce moment, lui auraient donné des raisons valables de ne pas le conclure.

Art. 13 - L'organisateur de voyage peut également résilier le contrat sans indemnité lorsque le nombre minimum de voyageurs prévu contractuellement n'est pas atteint, à la condition toutefois que ce fait soit porté à la connaissance du voyageur 15 jours au moins avant la date à laquelle le voyage ou le séjour devait commencer.

- S'il en est informé moins de 15 jours avant cette date, le voyageur a droit à un dédommagement qui ne peut cependant excéder 10 % du prix du voyage.

Art. 14 - En cas de résiliation du contrat avant son exécution, dans les deux cas susmentionnés (art. 12 et 13) l'organisateur de voyage doit rembourser intégralement le voyageur.

- En cas de résiliation du contrat pendant l'exécution pour une des raisons citées à l'art. 12, l'organisateur de voyage doit prendre toutes mesures dans l'intérêt du voyageur ; il doit rembourser au voyageur les prestations non exécutées et ne pourra porter en compte que les frais réellement exposés.

Modification par l'intermédiaire ou l'organisateur de voyage

Art. 15 - Si, après la confirmation visée à l'art. 4, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyage se propose de modifier le programme ou les modalités de transport ou de séjour, il doit en informer immédiatement le voyageur.

Art. 16 - Lorsqu'il s'agit d'une modification présentant une importance essentielle pour le voyageur, la solution de remplacement proposée doit être au moins équivalente aux prestations convenues sans qu'un supplément puisse être compté.

- Si la proposition de modification intervient avant la date de départ, le voyageur a en outre le droit d'annuler sans frais. Les sommes versées doivent lui être intégralement remboursées.

Art. 17 - Si l'intermédiaire ou l'organisateur de voyage apporte une modification qui, sans constituer un élément essentiel pour le voyageur, diminue la valeur des prestations, le voyageur a droit à une réduction proportionnelle du prix.

Responsabilité de l'organisateur de voyage

Art. 18 - L'organisateur de voyage répond des actes et omissions de son personnel et de ses représentants, agissant dans l'exercice de leur fonction, comme de ses propres actes et omissions.

Art. 19 - L'organisateur de voyage répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations contractuelles comme organisateur, sauf s'il prouve qu'il s'est comporté en organisateur de voyage diligent et qu'il a donc pris toutes les précautions nécessaires et utiles pour que le voyage se déroule sans incident.

- En cas de manquement, l'indemnité par voyageur est limitée à 50.000 F-or (1) pour dommage corporel, 2.000 F-or (1) pour dommage matériel et à 5.000 F-or (1) pour tout autre dommage.

Art. 20 - L'organisateur de voyage qui effectue lui-même les prestations de transport ou de logement ou toute autre prestation relative à l'exécution du voyage ou du séjour, est en outre soumis aux réglementations spécifiques en la matière.

Art. 21 - L'organisateur de voyage répond de tous les dommages que le voyageur subit à l'occasion de l'inexécution totale ou partielle de prestations qu'il fait effectuer par des tiers ou pendant l'exécution de ces prestations, sauf qu'il prouve qu'il s'est comporté en organisateur de voyage diligent dans le choix de ceux-ci. Dans ce cas, les mêmes limites que celles fixées à l'article 19 sont appliquées en matière d'indemnité.

Art. 22 - Dans la mesure où l'organisateur de voyage a indemnisé le voyageur pour le préjudice qui lui a été causé, il est subrogé dans tous les droits et actions que le voyageur pourrait avoir contre les tiers responsables en raison de ce préjudice. Le voyageur est tenu de faciliter le recours de l'organisateur de voyage en lui fournissant les pièces et renseignements en sa possession et en lui cédant, le cas échéant, ses droits.

- Le voyageur dispose lui-même, à l'égard du tiers responsable, d'une action directe en indemnisation, totale ou complémentaire, du préjudice subi.

Responsabilité du voyageur

Art. 23 - Le voyageur répond tant du préjudice causé par sa faute à l'organisateur ou à l'intermédiaire de voyage, à leur personnel ou à leurs représentants, que de l'inobservation de ses obligations résultant notamment de l'article 2 du présent contrat. La faute est appréciée eu égard à la conduite normale d'un voyageur.

Responsabilité de l'intermédiaire de voyage

Art. 24 - L'intermédiaire de voyage ne répond pas de l'inexécution totale ou partielle des voyages, séjours et autres prestations faisant l'objet du présent contrat.

- Dans la mesure où l'intermédiaire de voyage se comporte effectivement comme organisateur de voyage ou donne l'apparence d'être le véritable organisateur du voyage, il encourt la même responsabilité qu'un organisateur de voyage.

- L'intermédiaire de voyage répond de toute faute ou négligence qu'il commet dans l'exécution de ses obligations : la faute ou la négligence est appréciée eu égard aux devoirs d'un intermédiaire de voyage diligent et attentif. L'indemnité éventuellement due est limitée à 10.000 francs-or par voyageur (2).

- Enfin, l'intermédiaire de voyages répond également, comme de ses propres actes et omissions, des actes et omissions de son personnel et de ses représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions.

Règlement des plaintes et législation applicable

Art. 25 - Sans préjudice des articles 2 à 4, ce contrat est régi par la Convention internationale relative au contrat de voyage (Loi du 30.3.73, Moniteur 17.5.73).

Art. 26 - Les plaintes antérieures à l'exécution des prestations doivent être immédiatement introduites auprès de l'intermédiaire et/ou de l'organisateur de voyage : ceci doit se faire soit contre accusé de réception, soit par lettre recommandée.

- Les plaintes qui surviennent durant l'exécution des prestations doivent - si possible - être introduites sur place de manière efficace et efficiente (pouvant servir de preuve) soit auprès d'un représentant de l'intermédiaire et/ou de l'organisateur de voyage, soit directement auprès de l'intermédiaire et/ou de l'organisateur de voyage.

- Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard 4 semaines après la fin de la (des) prestation(s) auprès de l'intermédiaire et/ou de l'organisateur de voyage, soit par lettre recommandée soit contre accusé de réception.

Commission de Litiges Voyages (ci-après nommée "Commission")

Art. 27 - Quand une plainte n'a pas reçu de solution satisfaisante, ou n'a pas été résolue amiablement dans les 4 mois suivant la fin des prestations ou (si la prestation n'a pas eu lieu) suivant la date de départ prévue, il y a naissance d'un litige.

- Ce litige est, à la demande d'une des parties et conformément au règlement des litiges, porté devant la Commission, créée par l'Association des Consommateurs, la VVR et les organisateurs grossistes de voyages affiliés (tour-operators).

- Le voyageur, l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyage s'engagent à se considérer comme liés par les décisions de la Commission ainsi qu'il est prévu à l'article 29 de la C.C.V.

- La procédure et la décision seront conformes au règlement des litiges et aux dispositions du Code judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 à 1723 compris).

- La Commission n'accepte pas les plaintes et litiges relatifs aux dommages corporels.

(1) Convertis en francs belges au 1.6.1984, ces montants sont respectivement de : ± 800.000 F + ± 32.000 F et ± 80.000 F (2) soit ± 160.000 F

Conformément à la loi belge du 22 mars 1886 sur les droits d'auteur, l'auteur a seul le droit d'autoriser la diffusion ou la reproduction totale ou partielle de ce modèle de bon de commande et de conditions sous quelque forme que ce soit.

BIJLAGE 7

**Ontwerp van de statuten van de V.Z.W.
Garantiefonds Reisgelden (in oprichting)**

(10 maart 1993)

Tussen volgende rechtspersonen is overeengekomen van de V.Z.W. Garantiefonds Reisgelden te Brussel op te richten op ...:

1. De organiserende leden:

* Association of Belgian Tour Operators (A.B.T.O.), V.Z.W., met maatschappelijke zetel te 1130 Brussel, Haachtsesteenweg 1803a, in deze aangelegenheid vertegenwoordigd door ... (telkens vermelding: naam, voornaam, beroep, nationaliteit en woonplaats).

* Belgian Travel Organisation (B.T.O.), beroepsvereniging volgens de wet van 1898, met maatschappelijke zetel te 1050 Brussel, Marnixlaan 24, in deze aangelegenheid vertegenwoordigd door ...

* Federatie van Belgische Autobus- en Autocarondernemers (F.B.A.A.), beroepsvereniging volgens de wet van 1898, met maatschappelijke zetel te 1130 Brussel, Haachtsesteenweg 1803b, in deze aangelegenheid vertegenwoordigd door ...

* De «Union professionnelle des Agents de Voyages» (U.P.A.V.), beroepsvereniging volgens de wet van 1898, met maatschappelijke zetel te 1130 Brussel, Haachtsesteenweg 1803a, in deze aangelegenheid vertegenwoordigd door ...

* Vereniging van Vlaamse Reisbureaus (V.V.R.), met maatschappelijke zetel te 8210 Zedelgem-Loppem, Emmasdreef 4, in deze aangelegenheid vertegenwoordigd door ...

2. De geassocieerde leden.

3. De toeziende leden:

* Het Vlaamse Commissariaat-Generaal voor Toerisme, met zetel te ... in deze aangelegenheid vertegenwoordigd door ...

* Het Commissariaat-Generaal voor Toerisme van de Franse Gemeenschap, met zetel te ... in deze aangelegenheid vertegenwoordigd door ...

* De Administratie voor Toerisme van het Duitstalig landsdeel, met zetel te ... in deze aangelegenheid vertegenwoordigd door ...

* Het Ministerie van Economische Zaken, met zetel te ... in deze aangelegenheid vertegenwoordigd door ...

* De Verbruiksvereniging, met zetel te ... in deze aangelegenheid vertegenwoordigd door ...

Statuten

Hoofdstuk 1: naam, zetel, doel, leden, lidgelden, bijdragen

Artikel 1: Naam

De Vereniging draagt als naam Garantiefonds Reisgelden V.Z.W., afgekort «G.F.», in het Frans Fonds de Garantie Voyages A.S.B.L., afgekort «F.G.».

ANNEXE 7

**Projet des statuts de l'A.S.B.L.
Fonds de Garantie Voyages (en formation)**

(10 mars 1993)

Entre les personnes juridiques suivantes, il a été convenu de fonder l'A.S.B.L. Fonds de Garantie Voyages, à Bruxelles, le ...:

1. Les membres organisateurs:

* Association of Belgian Tour Operators (A.B.T.O.), A.S.B.L., dont le siège social est situé 1803a chaussée de Haecht, 1130 Bruxelles, représentée ici par ... (mentionner chaque fois: nom, prénom, profession, nationalité et domicile).

* Belgian Travel Organisation (B.T.O.), association professionnelle selon la loi de 1898, dont le siège social est situé 24 avenue Marnix, 1050 Bruxelles, représentée ici par ...

* Fédération belge des Exploitants d'autobus et d'autocar (F.B.A.A.), association professionnelle selon la loi de 1898, dont le siège social est situé 1803b chaussée de Haecht, 1130 Bruxelles, représentée ici par ...

* Union professionnelle des Agents de Voyages (U.P.A.V.), association professionnelle selon la loi de 1898, dont le siège social est situé 1803a chaussée de Haecht, 1130 Bruxelles, représentée ici par ...

* «Vereniging van Vlaamse Reisbureaus» (V.V.R.), dont le siège social est situé 4 Emmasdreef, 8210 Zedelgem-Loppem, représentée ici par ...

2. Les membres associés.

3. Les membres observateurs:

* Le «Vlaamse Commissariaat-Generaal voor Toerisme», dont le siège est situé à ..., représenté ici par ...

* Le Commissariat général au tourisme de la Communauté française, dont le siège est situé à ..., représenté ici par ...

* L'Administration au tourisme de la Région germanophone, dont le siège est situé à ..., représentée ici par ...

* Le ministère des Affaires économiques, dont le siège est situé à ..., représenté ici par ...

* L'Association des consommateurs, dont le siège est situé à ..., représentée ici par ...

Statuts

Chapitre premier: nom, siège, objet, membres, cotisations

Article premier: Nom

L'Association est dénommée «Garantiefonds Reisgelden V.Z.W.», en abrégé «G.F.», et en français «Fonds de Garantie Voyages A.S.B.L.», en abrégé «F.G.».

Artikel 2: Zetel

De zetel van de Vereniging is gevestigd in het Brusselse Gewest. De Raad van Beheer is gemachtigd de zetel over te brengen binnen het Brusselse Gewest.

Artikel 3: Doel

De Vereniging heeft tot doel, met uitsluiting van enig winst-oogmerk: het garanderen, ten voordele van de verbruikers, binnen de perken voorzien door de algemene garantievoorzwaarden, van uitkeringen in verband met in België afgesloten reisovereenkomsten, indien deze verbruikers schade lijden door het niet presteren van een reisorganisator, reisbemiddelaar, vervoerder of verstrekker van verblijf, wegens financieel onvermogen van één van laatst vernoemden.

De hiervoor bedoelde uitkeringen zullen de totale betaalde reissom, vervoer- en/of verblijfgelden niet overschrijden.

Om dit doel te bereiken zal de Vereniging een fonds vormen, zoals hierna in artikel 5 bepaald.

De Vereniging kan zich aansluiten, associëren of participeren bij andere, binnen- of buitenlandse verenigingen. Zij kan ook plaatselijke afdelingen oprichten.

De Vereniging kan alle bijkomstige activiteiten uitoefenen, die bijdragen tot het bereiken van het hoofddoel.

Artikel 4: Leden

De Vereniging telt twee soorten leden: de werkende en de toetredende leden.

1. De werkende leden:

Er zijn ten minste drie werkende leden. Zij zijn onderverdeeld in drie categorieën: de organiserende, de geassocieerde en de toezienende leden.

1.1. De organiserende leden

Zijn «Beroepsverenigingen van de Toeristische Sector». De oprichtende beroepsverenigingen behoren alleszins tot deze categorie. Zij blijven lid zolang ze representatief zijn voor hun bedrijfstak en het lidmaatschap van het Garantiefonds aan hun leden opleggen.

1.2. De geassocieerde leden

Zijn de beroeps- of belangenverenigingen wiens leden niet het organiseren of verkopen van pakketreizen als hoofdactiviteit hebben, maar dit in ondergeschikt belang wel doen. Zij worden aanvaard overeenkomstig artikel 19. Zij blijven lid zolang ze representatief zijn voor hun bedrijfstak en het lidmaatschap van het Garantiefonds aan hun leden opleggen die onder te toepassing van het Garantiefonds behoren te vallen.

1.3. De toezienende leden

Zijn overheden en verbruikersverenigingen. De oprichtende overheden en verbruikersverenigingen behoren alleszins tot deze categorie.

Nieuwe, vervangende of bijkomende werkende leden kunnen enkel worden aanvaard onder de regels van statutenwijziging en overeenkomstig artikel 19.

Article 2: Siège

Le siège de l'Association est établi dans la Région bruxelloise. Le Conseil d'administration peut déplacer le siège dans la Région bruxelloise.

Article 3: Objet

L'Association a pour objet, et ce à l'exclusion de tout but lucratif, d'assurer, au profit du consommateur, dans les limites prévues par les conditions générales de garantie, le versement d'indemnités relatives à des contrats de voyages conclus sur le marché belge. Pour que les consommateurs aient droit à une indemnité, il faut qu'ils aient subi un préjudice suite à l'inexécution pour incapacité financière de ses engagements de la part d'un organisateur de voyages, d'un intermédiaire de voyages, d'un transporteur ou d'un prestataire de séjour.

Ces indemnités ne pourront excéder le prix total payé pour le voyage, le transport et/ou le séjour.

Pour pouvoir réaliser son objet, l'Association se constituera un capital de la manière exposée ci-dessous, à l'article 5.

L'Association peut s'affilier, s'associer ou participer à d'autres associations nationales ou étrangères. Elle peut aussi créer des succursales locales.

L'Association peut entreprendre toutes les activités secondaire, qui contribuent à la réalisation de l'objet principal.

Article 4: Membres

L'Association compte deux sortes de membres: les membres actifs et les membres adhérents.

1. Les membres actifs:

Le nombre minimum de membres actifs est fixé à trois. Ils sont divisés en trois catégories: les membres associés et les membres observateurs.

1.1. Les membres organisateurs

Il s'agit des «Associations professionnelles du secteur touristique». Les Associations professionnelles fondatrices sont membres d'office de cette catégorie. Elles restent membres tant qu'elles sont représentatives de leur secteur économique et qu'elles obligent leurs membres à s'affilier au Fonds de Garantie.

1.2. Les membres associés

Il s'agit des associations professionnelles ou d'intérêt, dont l'organisation ou la vente des voyages à forfait n'est pas l'activité principale des membres, mais l'activité secondaire. Elles sont acceptées conformément à l'article 19. Elles restent membres tant qu'elles sont représentatives de leur secteur économique et qu'elles obligent leurs membres qui organisent ou vendent des voyages à forfait, à s'affilier à ce Fonds.

1.3. Les membres observateurs

Il s'agit des pouvoirs publics et des associations de consommateurs. Les pouvoirs publics et les associations de consommateurs fondatrices sont membres d'office de cette catégorie.

De nouveaux membres, des membres suppléants ou des membres complémentaires (organisateurs, associés ou observateurs) ne pourront être acceptés qu'en vertu des règlements de modification des statuts.

2. De toetredende leden:

Zijn vergunninghoudende reisondernemingen. Zij zijn niet-werkend lid. Zij worden toegelaten, geweigerd of uitgesloten volgens de procedure bepaald in het «Deelnemersreglement». De procedure voor aanvaarding wordt omschreven in artikel 20 van deze statuten.

Artikel 5: Lidgelden en bijdragen

§ 1. Het lidgeld betaald door de deelnemende leden, wordt, afhankelijk van hun lidmaatschap, aanzien als lidgeld vanwege de organiserende of geassocieerde leden, die rechtstreeks geen lidgeld betalen. Deze vertegenwoordigen immers de deelnemende leden in de algemene vergadering. De toeziende leden betalen geen lidgeld.

§ 2. Het jaarlijks lidgeld van deelnemende leden heeft als doel de werkingskosten van het Garantiefonds te bekostigen. Dit lidgeld zal het bedrag van 150 000 frank per deelnemend lid niet overschrijden.

§ 3. Verbruikers betalen een bijdrage per aangekochte georganiseerde reis volgens de richtlijnen van de algemene garantievoorwaarden. De bijdragen van de verbruikers hebben tot doel het fonds te spijzen en een reële garantie te vormen. Zij kunnen ook voor ten hoogste de helft aangewend worden voor administratiekosten van de reisagent en/of werkingskosten van het Garantiefonds. De maximumbijdrage bedraagt 2 000 frank per reisdossier.

§ 4. Deze bijdragen worden, op voorstel van het directiecomité en met goedkeuring van de raad van beheer, jaarlijks bepaald.

Hoofdstuk 2: Algemene vergadering

Artikel 6: Leden

De algemene vergadering bestaat uit de organiserende, geassocieerde en toeziende leden. Elk organiserend lid heeft zes afgevaardigden en dus zes stemmen in de algemene vergadering. Elk geassocieerd lid en elk toeziend lid heeft twee afgevaardigden en twee stemmen.

De algemene vergadering bestaat, in voorkomend geval, bovendien uit het nodige aantal bijkomende afgevaardigden, aangeduid door de organiserende leden gezamenlijk, opdat het totale aantal afgevaardigden, voorgedragen door de organiserende leden, groter zou zijn dan het totale aantal afgevaardigden, voorgedragen door de andere werkende leden.

De afgevaardigden kunnen ten hoogste twee andere afgevaardigden vertegenwoordigen. De volmacht moet schriftelijk zijn en op naam.

Artikel 7: Bevoegdheden

De bevoegdheden van de algemene vergadering zijn:

- het wijziging van statuten;
- de benoeming en afzetting van beheerders;
- de goedkeuring van jaarrekeningen en budgetten;
- de uitsluiting van de leden;
- de ontbinding van de vereniging, het aanduiden van de vereffenaar(s) en van de bestemming van de goederen van de vereniging.

2. Les membres adhérents:

Il s'agit des entreprises de voyages détentrices d'une licence. Ces membres sont acceptés, refusés ou exclus conformément à la procédure définie dans le «Règlement d'affiliation». La procédure d'acceptation est décrite à l'article 20 de ces statuts.

Article 5: Cotisations

§ 1^{er}. Les cotisations payées par les membres adhérents sont considérées, en fonction de leur affiliation, comme la contribution des membres organisateurs ou associés, qui ne paient pas de cotisation directe. Les derniers représentants les membres adhérents à l'Assemblée générale. Les membres observateurs ne paient pas de cotisation.

§ 2. La cotisation annuelle des membres adhérents a pour but de couvrir les frais de fonctionnement du Fonds de garantie. Elle ne dépassera pas la somme de 150 000 francs par membre adhérent.

§ 3. Les consommateurs paient une cotisation par voyage organisé acheté selon les directives des conditions générales de garantie. Les cotisations des consommateurs ont pour but d'alimenter le fonds et de constituer la garantie. Elles peuvent aussi être utilisées, et ce à concurrence de 50 p.c. maximum, pour les frais d'administration de l'agent de voyage et/ou les frais de fonctionnement du Fonds de garantie. La cotisation maximale sera de 2 000 francs par dossier de voyage.

§ 4. Ces cotisations seront fixées annuellement sur proposition du Comité de direction approuvée par le Conseil d'administration.

Chapitre 2 : Assemblée générale

Article 6 : Membres

L'assemblée générale est composée des membres organisateurs, associés et observateurs. Chaque membre organisateur a six délégués et donc six voix à l'assemblée générale. Chaque membre associé et chaque membre observateur a deux délégués et deux voix.

L'assemblée générale est, le cas échéant, également composée d'autant de délégués supplémentaires désignés conjointement par les membres organisateurs, de manière à ce que le nombre total des délégués désignés par les membres organisateurs, soit supérieur au nombre total des délégués désignés par les autres membres actifs.

Les délégués ne peuvent représenter que deux autres délégués. La procuration doit être écrite et nominative.

Article 7 : Pouvoirs

Les pouvoirs de l'assemblée générale sont les suivants:

- modification des statuts;
- élection et révocation des administrateurs;
- approbation des comptes annuels et des budgets;
- exclusion des membres;
- dissolution de l'association, désignation du ou des liquidateurs et de l'affectation des biens de l'association.

Artikel 8: Vergaderingen

§ 1. De algemene vergadering wordt bijeengeroepen door de raad van beheer of wanneer ten minste één vijfde van de werkende leden hierom vraagt of wanneer ten minste één organiserend lid hierom vraagt. Er worden ten minste twee algemene vergaderingen gehouden per jaar:

— binnen de maand voor het einde van het boekjaar om het budget van het volgende boekjaar goed te keuren;

— binnen zes maanden na het afsluiten van het boekjaar om de jaarrekeningen van het vorige boekjaar te keuren.

Alle werkende leden worden door de algemene vergadering uitgenodigd. De uitnodiging vermeldt de agenda. Elk onderwerp dat wordt voorgesteld door een werkend lid, moet op de agenda worden vermeld.

§ 2. De algemene vergadering wordt voorgezeten door de voorzitter van de raad van beheer of, in zijn afwezigheid, door de oudste aanwezige beheerder die het langst in de raad van beheer zetelt.

§ 3. Behoudens andersluidende bepalingen in de wet of de statuten, worden alle beslissingen genomen met de volstrekte meerderheid van aanwezige of vertegenwoordigde stemmen. Van de beslissingen wordt kennis gegeven door een uittreksel van het verslag, dat ondertekend wordt door de voorzitter van de raad van beheer en een beheerder.

Hoofdstuk 3: Raad van beheer

Artikel 9: Samenstelling

§ 1. De leden van de Raad van beheer worden verkozen door de Algemene Vergadering voor drie jaar. Zij blijven echter in functie totdat in hun vervanging is voorzien. Komt een mandaat vroegtijdig ten einde, dan coöpteert de Raad van beheer, rekening houdend met § 2, een nieuwe beheerder om dit mandaat te volbrengen. De beheerders zijn herkiesbaar. Om te worden verkozen moet de kandidaat de meerderheid verkrijgen van de stemmen.

§ 2. De Raad van beheer bestaat uit ten minste negen stemgerechtigde leden, en in ieder geval uit:

— Telkens drie leden, voorgedragen per en door elk organiserend lid;

— Telkens één lid, voorgedragen per en door elk geassocieerd lid;

— Telkens één lid, voorgedragen per en door elk toezien lid.

De Algemene Vergadering verkiest, in voorkomend geval, bovendien het nodige aantal bijkomende beheerders, voorgedragen door de organiserende leden gezamenlijk, opdat het aantal beheerders, voorgedragen door de organiserende leden, groter zou zijn dan het aantal beheerders, voorgedragen door de overige werkende leden.

§ 3. De voorzitter wordt gekozen onder de leden-afgevaardigden van de Beroepsverenigingen van de toeristische sector.

§ 4. De leden van het Directiecomité zijn van rechtswege niet-stemgerechtigd lid van de Raad van beheer.

§ 5. Elke benoeming, ontslag of afzetting van een beheerder moet in het *Belgisch Staatsblad* worden bekendgemaakt.

Article 8: Réunions

§ 1. L'assemblée générale est convoquée par le Conseil d'administration ou à la demande de minimum un cinquième des membres actifs ou encore à la demande d'au moins un membre organisateur. Deux assemblées générales seront au minimum convoquées chaque année:

— endéans le mois précédant la fin de l'exercice pour approuver le budget de l'exercice suivant;

— endéans les six mois suivant la clôture de l'exercice pour approuver les comptes annuels de l'exercice précédent.

Tous les membres actifs de l'association sont invités à l'assemblée générale. La convocation mentionne l'ordre du jour. Tout sujet proposé par un membre actif doit figurer à l'ordre du jour.

§ 2. L'assemblée générale est présidée par le président du Conseil d'administration ou, en son absence, par le plus âgé des administrateurs qui siège depuis le plus longtemps au Conseil d'administration.

§ 3. Sauf stipulations contraires dans la loi ou les statuts, toutes les décisions sont prises à la majorité absolue des membres présents ou représentés. Les décisions de l'assemblée générale sont consignées dans un procès-verbal cosigné par le président du Conseil d'administration et par un administrateur. Elles seront portées à la connaissance.

Chapitre 3: Conseil d'administration

Article 9: Composition

§ 1^{er}. Les membres du Conseil d'administration sont choisis par l'Assemblée générale, ils sont élus pour trois ans. Ils restent en fonction, jusqu'à ce qu'ils soient remplacés. Si un mandat se termine anticipativement, le Conseil coopera, tenant compte du § 2, un nouvel administrateur afin d'achever ce mandat. Les administrateurs sont rééligibles. Pour être élu, le candidat doit obtenir la majorité des voix.

§ 2. Le Conseil d'administration se compose d'au moins neuf membres ayant chacun une voix et en tout cas de:

— Trois membres proposés par chaque membre actif;

— Un membre proposé par chaque membre associé;

— Un membre proposé par chaque membre observateur.

De plus l'Assemblée générale choisit, le cas échéant, autant d'administrateurs supplémentaires, proposés conjointement par les membres organisateurs, de manière à ce que le nombre d'administrateurs proposés par les membres organisateurs, soit supérieur au nombre d'administrateurs proposés par les autres membres actifs.

§ 3. Le président est choisi parmi les membres délégués des associations professionnelles du secteur touristique.

§ 4. Les membres du Comité de direction sont membres d'office du Conseil d'administration et ce, avec voix consultative.

§ 5. Toute nomination, démission ou exclusion d'un administrateur sera publiée au *Moniteur belge*.

Artikel 10: Bevoegdheid, werking

§ 1. De Raad van beheer benoemt het Directiecomité.

§ 2. De Raad van beheer beslist, op voordracht van het Directiecomité over:

- de voorwaarden om als deelnemend lid aanvaard te worden;
- de modaliteiten van de dekking van de garantie en de tussenkomst van het Garantiefonds;
- de werking en de organisatie van het Garantiefonds.

§ 3. De Raad van beheer stelt, op voorstel van het Directiecomité, de budgetten op en sluit de jaarrekeningen af en legt die ter goedkeuring voor aan de Algemene Vergadering.

§ 4. De Raad van beheer komt bijeen zo dikwijls als dit voor de goede gang van zaken noodzakelijk is, maar ten minste om de drie maanden. Ze komt eveneens bijeen als ten minste één derde van leden hierom vragen of wanneer ten minste één beroepsvereniging van de toeristische sector hierom vraagt.

§ 5. Wanneer op de Raad van beheer onderwerpen worden behandeld die een lid van de Raad van beheer of van het Directiecomité persoonlijk aanbelangen, dient deze voor de behandeling van die punten de vergadering te verlaten.

§ 6. De uitnodiging voor de vergadering van de raad van beheer gebeurt schriftelijk (per post, publieke of private snelpost, telex of telefax), met vermelding van de agenda. Een oproepings termijn van ten minste vijf werkdagen moet worden gerespecteerd.

§ 7. Elk lid van de Raad van beheer heeft één stem. Bij staking van stemmen, is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

§ 8. De Raad van beheer kiest onder zijn leden een secretaris die verantwoordelijk is voor het opmaken van de notulen en het bewaren van het register van deze notulen.

§ 9. De notulen en eventueel een uittreksel van een beslissing van de Raad van beheer wordt ondertekend door hetzij de secretaris en de voorzitter, hetzij door één van de voornoemden met twee leden.

§ 10. Een lid van de Raad van beheer die op een bijeenkomst niet kan aanwezig zijn, kan zich laten vertegenwoordigen door een ander lid. Een lid kan slechts drager zijn van één volmacht.

§ 11. Elk lid van de Raad van beheer is geheimhouding verplicht inzake de besprekingen van de Raad. Zij zijn persoonlijk aansprakelijk indien blijkt dat door hun toedoen aangelegenheden die niet voor publieke verspreiding waren geschikt, buiten de vergadering bekend worden en indien daardoor schade wordt berokkend.

§ 12. De Raad heeft alle bevoegdheden die niet uitdrukkelijk wordt toegewezen aan de Algemene Vergadering of het Directiecomité.

Hoofdstuk 4: Directiecomité

Artikel 11: Samenstelling en aanstelling

§ 1. De leden van het Directiecomité worden aangesteld door de Raad van beheer voor een periode van drie jaar en zijn herbe-

Article 10: Pouvoirs et fonctionnement

§ 1. Le Conseil d'administration nomme le Comité de direction.

§ 2. Le Conseil d'administration décide, sur proposition du Comité de direction:

- des conditions d'acceptation en tant que membre adhérent;
- des modalités de couverture de la garantie et de l'intervention du Fonds de garantie;
- du fonctionnement et de l'organisation du Fonds de garantie.

§ 3. Le Conseil d'administration établit les budgets sur proposition du Comité de direction et clôture les comptes annuels qu'il soumet à l'approbation de l'Assemblée générale.

§ 4. Le Conseil d'administration se réunit aussi souvent que nécessaire pour la bonne marche des affaires, mais au minimum tous les trois mois et chaque fois que trois membres au moins en font demande ou lorsque au moins une association professionnelle du secteur touristique en fait la demande.

§ 5. Si le Conseil d'administration traite des sujets qui concernent personnellement un membre du Conseil ou du Comité de direction, celui-ci sera prié de quitter la séance pour la durée du traitement de ces points.

§ 6. Les convocations au Conseil d'administration se font par écrit (par poste, par courrier express public ou privé, par télex ou par téléfax) avec mention de l'ordre du jour et en respectant un délai de minimum 5 jours ouvrables.

§ 7. Chaque membre du Conseil d'administration a droit à une voix. En cas de partage des voix, le président a voix prépondérante.

§ 8. Le Conseil d'administration choisit parmi ses membres un secrétaire chargé de rédiger le procès-verbal et de conserver le registre des procès-verbaux.

§ 9. Le procès-verbal et éventuellement un extrait d'une décision du Conseil d'administration sera signé soit par le secrétaire et le président, soit par le secrétaire ou le président et deux membres.

§ 10. Un membre empêché d'assister à une réunion du Conseil d'administration peut se faire représenter par un autre membre. Chaque membre ne pourra être porteur que d'une seule procuration.

§ 11. Chaque membre du Conseil d'administration est tenu de garder le secret sur les questions discutées en séance. Ils pourront être tenus personnellement responsables s'il s'avère, qu'à cause d'eux, des questions qui n'étaient pas destinées à être rendues publiques, ont été révélées hors séance et que de ce fait, quelqu'un a subi un préjudice.

§ 12. Le Conseil d'administration a tous les pouvoirs qui ne sont pas expressément attribués à l'Assemblée générale ou au Comité de direction.

Chapitre 4: Comité de direction

Article 11: Composition et désignation

§ 1^{er}. Les membres du Comité de direction sont désignés par le Conseil d'administration pour une période de trois ans; ils sont

noembaar. Zij blijven echter in functie totdat in hun vervanging is voorzien. Een beurtrol zal worden opgemaakt zodat jaarlijks één lid verkiesbaar is.

§ 2. Het Directiecomité bestaat uit drie leden die bij hun benoeming of herbenoeming de leeftijd van 70 jaar niet mogen overschrijden.

§ 3. De leden van het Directiecomité worden aangesteld buiten de toeristische sector. Dit betekent dat ze noch werknemer, werkend venoot of bestuurder mogen zijn bij een deelnemend lid of kandidaat-deelnemend lid, noch bij een reisorganisator, reisbemiddelaar, noch verbonden aan een werkend lid, noch een belangrijk politiek mandaat uitoefenen of openbaar ambtenaar zijn.

Artikel 12: Beëindiging van het lidmaatschap

Het lidmaatschap van het directiecomité eindigt:

- bij vrijwillig ontslag;
- bij periodiek aftreden zoals hierboven voorzien;
- bij ontslag door de Raad van beheer besloten met een tweederden meerderheid van de aanwezige of vertegenwoordigde leden van de Raad van beheer;
- bij niet meer voldoen door het lid aan de voorwaarden van artikel 11.

Artikel 13: Vergoeding

Aan de leden van het directiecomité wordt een honorarium betaald, ten laste van de vereniging, die wordt vastgesteld door de Raad van beheer. De vereniging vergoedt hen ook voor de noodzakelijke kosten. De leden van het directiecomité zijn geen loontrekkenden van de vereniging.

Artikel 14: Werking

§ 1. Het directiecomité kiest uit zijn midden een voorzitter, een secretaris en een penningmeester. De functie van penningmeester en secretaris mag door één persoon worden uitgevoerd.

Elk document dat door het directiecomité wordt uitgegeven en dat de vereniging verbindt, moet steeds door twee leden worden ondertekend.

§ 2. De taak van de secretaris bestaat uit het bijhouden van de notulen van de vergaderingen van het directiecomité, het voeren van de correspondentie en het opmaken van het jaarverslag over werking van het directiecomité en in het algemeen alle taken die aan en secretaris worden opgedragen.

§ 3. De penningmeester voert de financiële administratie van de vereniging.

Artikel 15: Vergadering

§ 1. De vergadering wordt bijeengeroepen door de voorzitter telkens wanneer het belang van de vereniging dit vereist of op vraag van een lid van het directiecomité, met voorlegging van de te behandelen agendapunten. Indien de voorzitter binnen de week geen gevolg geeft aan het verzoek om een vergadering bijeen te roepen, kan elk lid van het directiecomité zelf de vergadering bijeenroepen.

Er zijn geen formaliteiten noch termijnen voorzien voor de bijeenroeping. Toch moet de oproeping zo gebeuren dat de leden tijdig verwittigd worden en schikkingen kunnen nemen om aanwezig te zijn.

rééligibles. Ils restent en fonction, jusqu'à ce qu'ils soient remplacés. Un roulement sera établi de manière à ce qu'un membre soit éligible chaque année.

§ 2. Le Comité de direction se compose de trois membres qui lors de leur nomination ou réélection ne devront pas avoir dépassé l'âge de 70 ans.

§ 3. Les membres du Comité de direction sont choisis en dehors du secteur touristique. Ce qui signifie qu'ils ne peuvent être ni employé, ni associé actif, ni administrateur chez un membre adhérent ou candidat-membre adhérent, ni chez un organisateur de voyages ou intermédiaire de voyages, qu'ils ne peuvent être liés ni à un membre actif, ni à un commissariat général au tourisme, ni être mandataire politique ou fonctionnaire public.

Article 12: Cessation de la qualité de membre

La qualité de membre du comité de direction prend fin

- à la démission volontaire du membre;
- à la démission périodique comme visé ci-dessus;
- à la révocation par le Conseil d'administration décidée à la majorité des 2/3 des membres présents ou représentés;
- si le membre ne répond plus aux conditions fixées à l'article 11.

Article 13: Indemnisation

L'association verse aux membres du comité de direction un honoraire qui sera fixé par le Conseil d'administration. L'association leur rembourse également les frais nécessaires. Les membres du comité de direction ne sont pas des salariés de l'association.

Article 14: Fonctionnement

§ 1^{er}. Le comité de direction choisit en son sein un président, un secrétaire et un trésorier. Les fonctions de secrétaire et de trésorier peuvent être occupées par une seule et même personne.

Tout document publié par le comité de direction et engageant l'association doit toujours être signé par deux membres.

§ 2. Le secrétaire est chargé de tenir les comptes rendus des réunions du comité de direction, il est chargé de la correspondance et de la rédaction du rapport annuel de fonctionnement du comité de direction et, en général, de toutes les tâches qui incombent à un secrétaire.

§ 3. Le trésorier est chargé de l'administration financière de l'association.

Article 15: Réunions

§ 1^{er}. Le comité de direction est convoqué par le président chaque fois que l'intérêt de l'association l'exige ou à la demande d'un membre du comité de direction avec présentation des points à mettre à l'ordre du jour. Si le président ne donne pas suite à cette requête endéans la semaine et qu'aucune réunion n'est convoquée, tout membre du comité de direction peut convoquer lui-même la réunion.

Aucune formalité ni délai ne sont prévus pour les convocations. Celles-ci doivent cependant être envoyées de manière à ce que les membres soient prévenus à temps et puissent prendre des dispositions pour pouvoir être présents.

§ 2. Een afwezig lid kan zich door een ander lid laten vertegenwoordigen.

Het directiecomité kan niet geldig vergaderen als niet ten minste twee leden aanwezig zijn.

Bij afwezigheid van de voorzitter wordt de vergadering voorgezeten door het oudste lid dat het meest anciënniteit heeft in het comité.

Artikel 16: Wijze van stemmen

Elk lid van het comité heeft één stem.

Beslissingen worden genomen met volstrekte meerderheid. Bij eventuele staking van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

Schriftelijke beslissingen (briefwisseling, telex en telefax) zijn mogelijk, mits de drie leden hiermee instemmen.

Artikel 17: Bevoegdheden

§ 1. Behoudens de beperkingen van deze statuten bestuurt het directiecomité het Fonds.

De vereniging is tegenover derden geldig gebonden door twee te zamen handelende leden van het directiecomité.

§ 2. Het directiecomité rapporteert aan de Raad over de manier waarop het garantiefonds wordt opgezet en de akkoorden die ter zake worden afgesloten.

§ 3. Het directiecomité stelt de algemene garantievoorzwaarden op, het deelnemersreglement en deelnemersovereenkomst en legt deze ter goedkeuring voor aan de Raad van beheer.

§ 4. Het directiecomité kan, indien en voor zover het dit nodig acht, de risico's die de vereniging loopt, laten dekken door één of meerdere verzekerings- of garantiedekking. Deze dekkingen mogen echter geen afbreuk doen aan de zekerheden die door de leden-deelnemers moeten worden gesteld ingevolge het deelnemersreglement.

Artikel 18: Dagelijks beheer

§ 1. Het directiecomité mag de dagelijkse leiding over de vereniging delegeren aan één of meerdere gevolmachtigden, die «directeur(s)» is (zijn) in dienst van de vereniging.

§ 2. De taak en volmachten van de directeur worden door het directiecomité vastgelegd.

Het directiecomité houdt toezicht op het werk van de directeur(s) en draagt de verantwoordelijkheid ervoor.

Hoofdstuk 5: Werkende en deelnemende leden

Artikel 19: Lidmaatschap van organiserende, geassocieerde en toezienende leden

§ 1. Aanvaarding van organiserende, geassocieerde en toezienende leden behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de algemene vergadering, beslissend als voor statutenwijzigingen.

Kunnen enkel als nieuwe organiserende leden aanvaard worden, de representatieve beroepsverenigingen van de toeristische sector. Deze moeten als dusdanig worden erkend door de algemene vergadering.

§ 2. Un membre absent peut se faire représenter par un autre membre.

Le comité de direction ne peut se réunir valablement que si deux de ses membres au moins sont présents.

En l'absence du président, la séance est présidée par le membre le plus âgé qui a le plus d'ancienneté au sein du comité.

Article 16: Votes

Chaque membre du comité a une voix.

Les décisions sont prises à la majorité absolue. En cas de partage des voix, la voix du président est prépondérante.

Les décisions écrites (par correspondance, télex ou fax) sont autorisées, pour autant que trois membres y consentent.

Article 17: Pouvoirs

§ 1^{er}. Le comité de direction dirige l'association dans les limites de ces statuts.

L'association est valablement liée vis-à-vis de tiers par deux membres du comité de direction agissant conjointement.

§ 2. Le comité de direction fait rapport au Conseil d'administration sur la manière dont est organisé le fonds de garantie et les accords conclus en la matière.

§ 3. Le comité de direction rédige les conditions générales de garantie, le règlement d'affiliation des membres adhérents et le contrat de participation et les soumet à l'approbation du Conseil d'administration.

§ 4. Le comité de direction est habilité, si et pour autant qu'il le juge nécessaire, à faire couvrir les risques encourus par l'association en contractant une ou plusieurs couvertures d'assurance ou de garantie. Ces couvertures ne peuvent cependant pas porter préjudice aux cautions que doivent fournir les membres adhérents en vertu du règlement d'affiliation des membres adhérents.

Article 18: Gestion quotidienne

§ 1^{er}. Le comité de direction peut déléguer la gestion quotidienne de l'association à un ou plusieurs mandataires pouvant porter le titre de «directeur». Ce ou ces directeurs sont engagés par l'association.

§ 2. Le comité de direction détermine la tâche et les pouvoirs du ou des directeurs.

Le comité de direction surveille le travail du ou des directeurs et en porte la responsabilité.

Chapitre 5: Membres actifs et adhérents

Article 19: Qualité de membre organisateur, associé et observateur

§ 1^{er}. L'acceptation des membres organisateurs, associés et observateurs est de la seule compétence de l'assemblée générale, décidant comme pour des modifications de statuts.

Seules les associations professionnelles représentatives du secteur touristique peuvent être acceptées comme nouveaux membres organisateurs. Elles doivent être reconnues comme telles par l'assemblée générale.

Kunnen enkel als geassocieerde leden aanvaard worden, de beroeps- of belangenverenigingen wiens leden niet het organiseren of verkopen van pakketreizen als hoofdactiviteit hebben, maar dit in ondergeschikt belang wel doen.

Kunnen enkel als nieuwe toeziende leden aanvaard worden, de erkende representatieve verbruikersverenigingen, dusdanig erkend door de algemene vergadering, en de ter zake bevoegde overheden.

§ 2. Werkende leden verliezen hun lidmaatschap:

- wanneer de algemene vergadering, beslissend als voor statutenwijzigingen, vaststelt dat het werkend lid niet meer representatief is of niet meer onder de noemer valt, bepaald in artikel 4;
- door ontslag, gegeven door het werkend lid;
- de algemene vergadering, beslissend als voor statutenwijzigingen en mits de voorgenomen uitsluiting op de dagorde van de algemene vergadering werd geplaatst, het werkend lid uitsluit. Dit geldt echter niet voor de overheden.

Artikel 20: Lidmaatschap van de deelnemende leden

§ 1. De rechten, plichten, aanvaarding, weigering en beëindiging van het lidmaatschap van de deelnemende leden worden beschreven in het «Deelnemersreglement». Huidig artikel is beperkt tot algemene principes.

§ 2. Het directiecomité beslist, op basis van wat wordt bepaald in het «Deelnemersreglement», over aanvaarding, weigering of uitsluiting van een deelnemend lid.

§ 3. Het lidmaatschap wordt gerealiseerd door de ondertekening van een deelnemersovereenkomst door het deelnemend lid en de vereniging.

Het lidmaatschap eindigt, zoals voorzien in deze statuten en het deelnemersreglement, door:

- opzegging door het deelnemend lid;
- beslissing van het directiecomité om het lidmaatschap te beëindigen.
- het niet vervuld zijn, tegen een gestelde datum, van één of meerdere voorwaarden, zoals voorzien in een voorwaardelijke beslissing vanwege het directiecomité.

§ 4. Beroep tegen een beslissing tot weigering als deelnemend lid of tegen een beslissing tot beëindiging van dit lidmaatschap, hetzij met onmiddellijk ingang hetzij tegen een voorwaardelijke beslissing, kan worden aangetekend volgens de bepalingen van het beroepsreglement, zoals voorzien bij artikel 11 van het deelnemersreglement.

Het besluit tot beëindiging van het lidmaatschap kan door het directiecomité gepubliceerd worden, rekening houdend met de bepalingen van het beroepsreglement.

§ 5. Terugbetaling van door een deelnemend lid aan de vereniging bepaalde retributies aan het einde van zijn lidmaatschap zal niet gebeuren. Dit wat ook de reden van de beëindiging van dat lidmaatschap is.

Artikel 21: Afzonderlijke vergaderingen van groepen beheerders

§ 1. Het directiecomité kan een afzonderlijke vergadering bijeenroepen met hetzij de organiserende leden, hetzij de afgevaardigden van de representatieve verbruikersverenigingen, hetzij de afgevaardigden van de overheid.

Seules les associations professionnelles ou d'intérêt, dont l'organisation ou la vente des voyages à forfait n'est pas l'activité principale des membres mais l'activité secondaire, peuvent être acceptées comme nouveaux membres associés.

Seules les associations de consommateurs représentatives, reconnues comme telles par l'assemblée générale, et les pouvoirs publics compétents peuvent être acceptés comme nouveaux membres observateurs.

§ 2. La qualité de membre actif prend fin:

- quand l'assemblée générale décidant comme pour des modifications de statuts, détermine que le membre actif a cessé d'être représentatif ou ne tombe plus sous la définition de l'article 4;
- à la démission donnée par le membre actif;
- par une décision de l'assemblée générale prise à la majorité des deux tiers et pour autant que l'exclusion proposée ait été mise à l'ordre du jour de l'assemblée générale. Ceci ne vaut pas pour les pouvoirs publics.

Article 20: Qualité de membre adhérent

§ 1^{er}. Les droits et devoirs des membres adhérents ainsi que l'acceptation, le refus et la cessation de la qualité de membre adhérent sont décrits dans le «Règlement d'affiliation des membres adhérent». Le présent article se limite aux principes généraux.

§ 2. Le comité de direction décide, sur base des dispositions du «Règlement d'affiliation des membres adhérents», d'accepter, de refuser ou d'exclure un membre adhérent.

§ 3. La qualité de membre prend effet à la signature par le membre adhérent et l'association d'un contrat de participation.

La qualité de membre adhérent prend fin, conformément à ces statuts et au règlement d'affiliation des membres adhérents:

- à la démission du membre adhérent;
- à la décision du comité de direction de mettre fin à la qualité de membre;
- à la non-réalisation par le membre à une date déterminée, d'une ou plusieurs conditions, comme prévu dans une décision conditionnelle émanant du comité de direction.

§ 4. Il pourra être fait appel, conformément aux dispositions du règlement d'appel, d'une décision de refus de la qualité de membre ou d'une décision de cessation de cette qualité, que ce soit à effet immédiat ou moyennant une décision conditionnelle, comme prévu à l'article 11 du règlement d'affiliation.

La décision du comité de direction de mettre fin à la qualité de membre peut être publiée en tenant compte des dispositions du règlement d'appel.

§ 5. A la cessation de sa qualité de membre, le membre adhérent ne sera pas remboursé de rétributions versées par lui à l'association et ce, quelles que soient les causes de la cessation de sa qualité de membre.

Article 21: Réunions particulières des groupes dirigeants

§ 1^{er}. Le Comité de direction peut convoquer une réunion particulière soit avec les membres actifs, soit avec les délégués des associations représentatives des consommateurs, soit encore avec les délégués des pouvoirs publics.

§ 2. Het directiecomité kan deze groepen hetzij elk afzonderlijk bijeenroepen hetzij gezamenlijk. De wijze en termijn van de oproeping en het reglement van de vergadering wordt vastgesteld volgens de gewoonten ter zake en rekening houdend met de soepele manier van werken.

Artikel 22: Geheimhouding

§ 1. De leden van het directiecomité en de eventueel ingevolge artikel 18 benoemde directeur(s) zijn tegenover derden verplicht tot geheimhouding van alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van hun functie vernamen. Dit met inbegrip van alle financiële gegevens.

§ 2. Deze geheimhouding geldt niet voor:

- * gegevens die op grond van wettelijke bepaling aan derden moeten worden medegedeeld;
- * gegevens die intern moeten worden medegedeeld in het kader van de procedure van beroep tegen een beslissing tot weigering of beëindiging van het lidmaatschap;
- * gegevens die aan de raad van beheer moeten worden medegedeeld en die noodzakelijk zijn om de raad van beheer toe te laten haar taak goed uit te voeren;
- * gegevens die aan banken en/of verzekeringsmaatschappijen moeten worden overgemaakt met het oog op het bestuderen van de verzekeringsdekkingen.

Hoofdstuk 6: Boekjaar, jaarrekeningen, budgetten en algemene ledenvergadering, commissaris-revisor

Artikel 23: Boekjaar

Het boekjaar van de vereniging loopt van 1 januari tot 31 december.

Artikel 24: Commissaris-revisor

De algemene vergadering benoemt, op voorstel van de raad van beheer, een bedrijfsrevisor tot commissaris-revisor van de vereniging. Deze benoeming gebeurt voor een periode van drie jaar. Het mandaat kan worden verlengd voor nieuwe periodes van drie jaar. De emolumenten worden door de raad van beheer vastgelegd.

Artikel 25: Budgetten

§ 1. Jaarlijks, drie maanden voor de aanvang van elk boekjaar, legt het directiecomité een voorstel van jaarbudget voor aan de raad van beheer ter goedkeuring.

§ 2. De raad van beheer legt het door haar goedgekeurde jaarbudget binnen de maand voor de aanvang van het nieuwe boekjaar aan de algemene vergadering voor.

Artikel 26: Jaarrekeningen

§ 1. Binnen de drie maanden na het einde van elk boekjaar legt het directiecomité een ontwerp van jaarafsluiting, samen met een ontwerp van jaarverslag, voor aan de raad van beheer.

§ 2. Binnen de maand na ontvangst van deze ontwerpen, stelt de raad van beheer, de jaarstukken vast, eventueel gewijzigd of aangevuld met de bemerkingen van de raad van beheer. Deze worden ter goedkeuring voorgelegd aan de commissaris-revisor van vereniging.

§ 2. Le comité de direction peut convoquer ces différents groupes soit en particulier, soit ensemble. La manière et le délai de convocation ainsi que le règlement de séance seront déterminés conformément aux usages en la matière et en tenant compte d'une souplesse de fonctionnement.

Article 22: Discretion

§ 1^{er}. Les membres du comité de direction et éventuellement le ou les directeurs nommés en vertu de l'article 18 sont tenus de garder secrètes vis-à-vis des tiers toutes les informations — en ce compris les informations financières — qui leur sont communiquées dans le cadre de l'exercice de leur fonction.

§ 2. Cette discrétion ne vaut pas pour:

- * des informations qui doivent être communiquées à des tiers en vertu des prescriptions légales;
- * des informations qui doivent être communiquées de façon interne dans le cadre de la procédure en appel d'une décision de refus ou de cessation de la qualité de membre;
- * des informations qui doivent être communiquées au conseil d'administration et qui lui sont nécessaires pour lui permettre d'exercer correctement sa tâche;
- * des informations qui doivent être communiquées aux banques et/ou aux compagnies d'assurance afin d'étudier les couvertures d'assurance.

Chapitre 6: Exercice social, comptes annuels, budget et assemblée générale des membres, commissaire-réviseur

Article 23: Exercice social

L'exercice social de l'association court du 1^{er} janvier au 31 décembre de chaque année.

Article 24: Commissaire-réviseur

L'assemblée générale nomme, sur proposition du conseil d'administration, un réviseur d'entreprise en qualité de commissaire-réviseur de l'association. Cette nomination a lieu pour une période de 3 ans. Le mandat peut être prolongé pour de nouvelles périodes de 3 ans. Les émoluments du commissaire-réviseur sont fixés par le conseil d'administration.

Article 25: Budget

§ 1^{er}. Chaque année, trois mois avant le début de chaque nouvel exercice, le comité de direction soumet une proposition de budget annuel à l'approbation du conseil d'administration.

§ 2. Le conseil d'administration présente à l'assemblée générale le budget approuvé par elle, et ce dans le mois précédant le début du nouvel exercice.

Article 26: Comptes annuels

§ 1^{er}. Endéans les trois mois à dater de la fin de chaque exercice, le comité de direction soumet au conseil d'administration un projet de clôture de l'exercice ainsi qu'un projet de rapport annuel.

§ 2. Dans le mois suivant réception de ces projets, le conseil d'administration établit les comptes annuels, éventuellement modifiés ou complétés des remarques du conseil d'administration.

Deze jaarstukken worden ter goedkeuring voorgelegd aan de eerstvolgende bevoegde algemene vergadering.

Artikel 27: Statutenwijzigingen

§ 1. De Raad van beheer kan voorstellen om de statuten van de vereniging te wijzigen.

§ 2. Indien twee derden van de leden van de Raad van beheer instemmen met de voorgestelde wijzigingen roept de Raad van beheer de algemene vergadering bijeen in buitengewone algemene vergadering. Bij de uitnodiging voor deze buitengewone algemene vergadering wordt het voorwerp van de geplande statutenwijziging vermeld.

§ 3. Een voorstel tot wijziging wordt door de buitengewone algemene vergadering aanvaard mits instemming van twee derden van de aanwezige leden van de algemene vergadering. De buitengewone vergadering kan niet geldig over een statutenwijziging statueren als niet ten minste twee derden van de leden aanwezig of vertegenwoordigd zijn.

§ 4. Een wijziging van de statuten moet verplicht gebeuren met notariële akte en worden gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*, en dit binnen de maand na de buitengewone algemene vergadering die tot deze wijziging besloot.

§ 5. De wijziging van het doel van de vereniging wordt enkel aanvaard als alle aanwezige of vertegenwoordigde werkende leden met deze doelwijziging instemmen.

§ 6. Wanneer tijdens een eerste buitengewone algemene vergadering het twee derden quorum van aanwezigen niet wordt bereikt, kan een tweede vergadering bijeengeroepen worden. Deze tweede buitengewone algemene vergadering kan tot wijziging van de statuten beslissen ongeacht het aantal aanwezige leden. Deze statutenwijziging moet echter door de rechtbank van eerste aanleg worden bekrachtigd.

Artikel 28: Ontbinding en vereffening

§ 1. Ontbinding van de vereniging gebeurt hetzij gerechtelijk, hetzij van rechtswege, hetzij bij beslissing van de algemene vergadering.

§ 2. Tot ontbinding door de algemene vergadering kan worden beslist nadat de Raad van beheer dit met twee derden der stemmen goedgekeurd.

§ 3. Om tot de ontbinding te besluiten is het noodzakelijk dat twee derden van de werkende leden op de algemene vergadering aanwezig of vertegenwoordigd zijn en dat het besluit wordt genomen met twee derden van de aanwezige of vertegenwoordigde stemmen.

§ 4. In geval bij een eerste algemene vergadering geen aanwezigheid van twee derden werd bereikt, kan een volgende vergadering met hetzelfde onderwerp met twee derden meerderheid beslissen, wat ook het aantal aanwezigen is.

§ 5. Bij de beslissing tot ontbinding worden hetzij door de algemene vergadering, hetzij door de rechtbank één of meerdere vereffenaars aangesteld.

§ 6. Het batig saldo van de vereffening wordt door de algemene vergadering toegekend aan een organisme dat een gelijkaardig doel nastreeft als dit van de vereffening.

Ces comptes sont soumis à l'approbation de l'assemblée générale lors de sa première séance compétente suivante.

Article 27: Modifications des statuts

§ 1^{er}. Le Conseil d'administration peut proposer de modifier les statuts de l'association.

§ 2. Si deux tiers des membres du Conseil d'administration souscrivent aux modifications proposées, le Conseil d'administration convoque l'assemblée générale extraordinaire. L'invitation à cette assemblée générale extraordinaire mentionnera l'objet de la modification de statuts projetée.

§ 3. L'assemblée générale extraordinaire accepte une proposition de modification moyennant l'accord des deux tiers des membres présents de l'assemblée générale. L'assemblée générale extraordinaire ne peut statuer valablement sur une modification de statuts si 2/3 au moins des membres sont présents ou représentés.

§ 4. Toute modification de statuts doit obligatoirement être faite par acte notarié et publiée au *Moniteur belge* dans le mois suivant l'assemblée générale extraordinaire qui a décidé de cette modification.

§ 5. La modification de l'objet de l'association ne pourra être acceptée que si tous les membres actifs présents ou représentés souscrivent à cette modification.

§ 6. Si au cours d'une première assemblée générale extraordinaire, le quorum des 2/3 des présents n'est pas atteint, on pourra convoquer une deuxième séance. Cette deuxième assemblée générale extraordinaire pourra décider de modifier les statuts, quel que soit le nombre de membres présents. Cette modification des statuts devra toutefois être ratifiée par le tribunal de première instance.

Article 28: Dissolution et liquidation

§ 1^{er}. La dissolution de l'association se fait soit en justice, soit de plein droit, soit encore par décision de l'assemblée générale.

§ 2. L'assemblée générale peut décider de la dissolution de l'association après approbation aux 2/3 des voix par le Conseil d'administration.

§ 3. Pour décider de la dissolution, il est nécessaire que 2/3 des membres actifs soient présents ou représentés à l'assemblée générale et que la décision soit prise aux 2/3 des voix présentes ou représentées.

§ 4. Au cas où une 1^{re} assemblée générale ne réunirait pas 2/3 des membres, une assemblée suivante ayant le même objet pourra décider à la majorité des 2/3, quel que soit le nombre des présents.

§ 5. En cas de décision de dissolution, l'assemblée générale ou le tribunal désignera un ou plusieurs liquidateurs.

§ 6. Le solde créateur de la liquidation sera attribué par l'assemblée générale, à un organisme poursuivant un objet similaire à celui de l'association.

§ 7. Het besluit tot ontbinding van de vereniging, naam, beroep en woonplaats van de vereffenaar(s), evenals de voorwaarden van de vereffening zullen worden bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

Artikel 29: Reglementen

§ 1. Bij toetreding aanvaarden alle werkende en deelnemende leden de reglementen die bij de oprichting zijn opgemaakt en die nodig zijn voor de werking van de vereniging. Dit zijn: de algemene garantievoorwaarden, het deelnemersreglement, de deelnemersovereenkomst, het beroepsreglement. Deze reglementen gelden voor alle leden en kandidaat-leden voor alle aangelegenheden die niet door deze statuten zijn geregeld.

§ 2. Geen reglementen of een onderdeel ervan mag strijdig zijn met deze statuten of met de vigerende wetgeving. Wijzigingen aan deze reglementen kunnen enkel worden aanvaard op voorstel van het directiecomité en mits goedkeuring door de Raad van beheer, goedgekeurd door twee derden van de aanwezigen.

§ 7. La décision de dissolution de l'association, le nom, la profession et le domicile du ou des liquidateurs ainsi que les conditions de la liquidation seront publiés au *Moniteur belge*.

Article 29: Règlements

§ 1^{er}. Par leur affiliation, les membres actifs et adhérents acceptent les règlements qui ont été établis à la création et qui sont nécessaires pour régir le fonctionnement de l'association. Il s'agit des conditions générales de garantie, du règlement d'affiliation, du contrat d'affiliation, du règlement d'appel. Ces règlements sont valables pour tous les membres et pour tous les candidats membres, pour tous les problèmes qui ne sont pas réglés par ces statuts.

§ 2. Aucun règlement ou aucune partie de règlement ne peut être en contradiction avec ces statuts ou avec la loi en vigueur. Les modifications à ce règlement ne peuvent être acceptées que sur proposition du Comité de direction et moyennant l'approbation du Conseil d'administration, statuant aux deux tiers des membres présents.

BIJLAGE 8

Structuur van de reisindustrie

De nodige documentatie is terug te vinden in een recente studie « Structuur van de reisindustrie » (deel 1), opgesteld door de heer Antoon van Beekhout, Secretaris-Generaal van de Vereniging van de Vlaamse Reisbureaus (1). Hierna volgt een overzicht van de voornaamste beroeps- en consumentenverenigingen van de reissector.

1. De beroepsorganisaties van de Belgische reisindustrie

De vijf voornaamste beroepsorganisaties van de reisindustrie zijn:

— A.B.T.O.:

V.Z.W. Association of Belgian Tour Operators.

Deze vereniging vertegenwoordigt de grote en middelgrote Belgische touroperators alsook het merendeel van de kleine touroperators (in totaal 38).

Touroperators zijn reisorganisatoren die hun reizen in hoofdzaak via reisbureaus verkopen.

— B.T.O.:

Belgian Travel Organisation.

Deze beroepsorganisatie groepeerde 12 ketens en grote Belgische reisbureaus die vooral gespecialiseerd zijn in zakenreizen.

— F.B.A.A.:

Federatie van Belgische Autobus- en Autocarondernemers

Deze organisatie vertegenwoordigt de zowat 500 Belgische bedrijven die vervoer per autocar en per autobus aanbieden. De meeste van haar leden zijn reisbureaus.

— U.P.A.V.:

Union Professionnelle des Agences de Voyages

Deze organisatie vertegenwoordigt het overgrote deel van de Franstalige reisbureaus (ongeveer 220).

— V.V.R.:

V.Z.W. Vereniging van Vlaamse Reisbureaus

Deze beroepsorganisatie is erkend door het Ministerie van Middenstand en vertegenwoordigt het merendeel van de Nederlandstalige reisbureaus (ongeveer 450).

2. Consumentenverenigingen

— Test-Aankoop

— Arcopar, dienst rechtsbijstand van de christelijke coöperatieven

— Bond van Grote en van Jonge Gezinnen.

(1) Brugge, 1992.

ANNEXE 8

Structure de l'industrie du voyage

L'on retrouvera la documentation utile en la matière dans une étude récente intitulée « Structuur van de reisindustrie » (première partie), rédigée par M. Antoon van Beekhout, secrétaire général en la « Vereniging van de Vlaamse Reisbureaus (1). Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des principales associations professionnelles et des associations de consommateurs du secteur du voyage.

1. Les organisations professionnelles de l'industrie du voyage belge

Les cinq principales associations professionnelles du secteur des voyages sont:

— A.B.T.O.:

A.S.B.L. Association of Belgian Tour Operators.

Cette association représente les tour-opérateurs belges de grande et moyenne importance, ainsi que la plupart de ceux de moindre importance (38 en total).

Les tour-opérateurs sont des organisateurs de voyage qui commercialisent principalement leurs voyages par le biais d'agences.

— B.T.O.:

Belgian Travel Organisation.

L'association professionnelle représente 12 chaînes et grandes agences de voyages belges, surtout spécialisées dans les voyages d'affaires.

— F.B.A.A.:

Fédération Belge des exploitants d'Autobus et d'Autocars.

Cette fédération représente les entreprises belges de transport en autocar et autobus (de nombre de 500 environ). La plupart des membres sont des agences de voyages.

— U.P.A.V.:

Union Professionnelle des Agences de Voyages.

L'Union représente la plupart des agences de voyages francophones (environ 220).

— V.V.R.:

A.S.B.L. Vereniging van Vlaamse Reisbureaus.

L'association professionnelle est reconnue par le ministère des Classes moyennes et représente la plupart des agences de voyages néerlandophones (environ 450).

2. Organisations de consommateurs

— Test-Achats

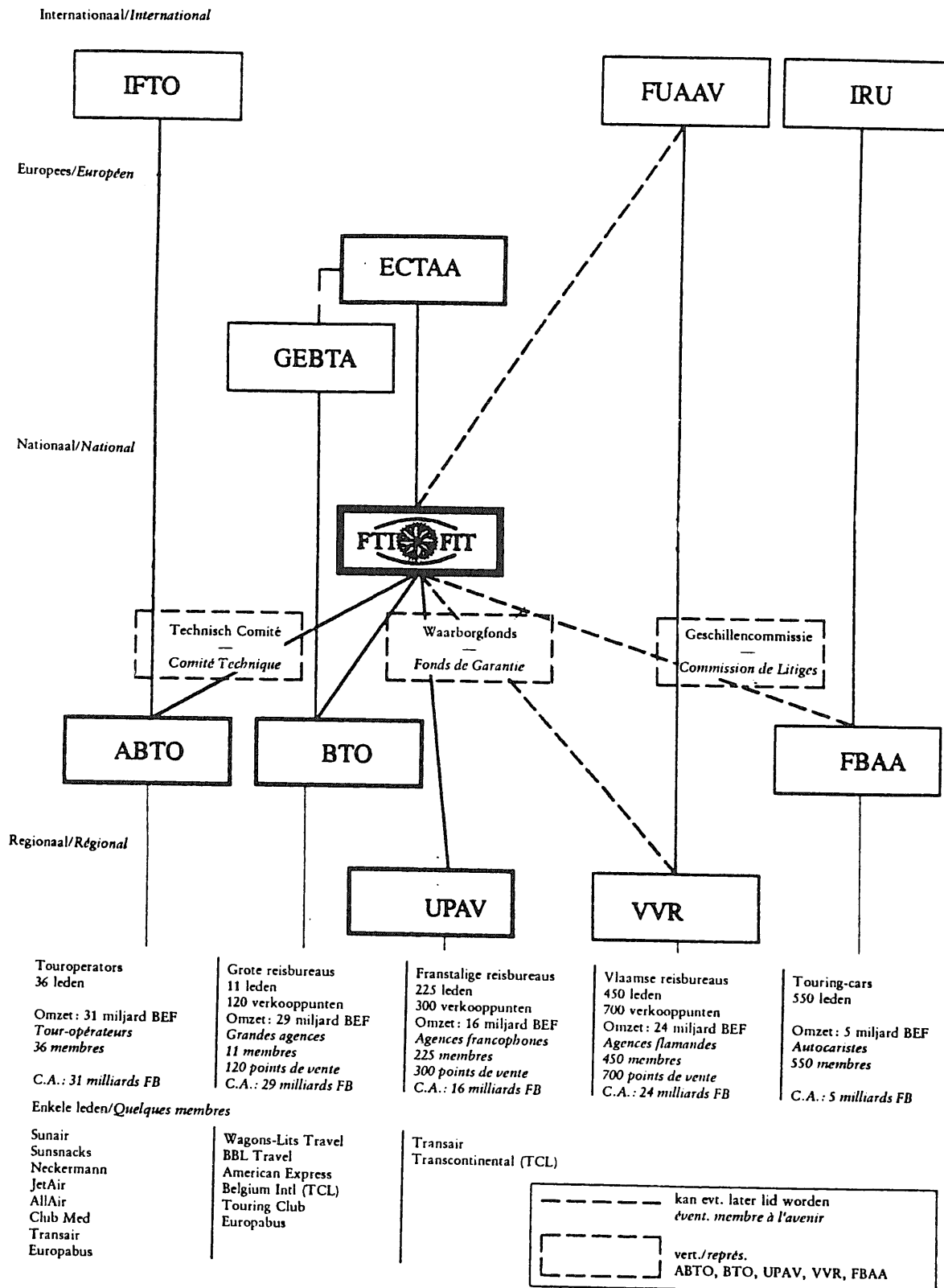
— Arcopar, service d'aide juridique des coopératives chrétiennes

— *Bond van Grote en van Jonge Gezinnen.*

(1) Bruges, 1992.

*Beroepsorganisaties
van de Belgische reisindustrie (1992)*

*Les organisations professionnelles
de l'industrie du voyage belge (1992)*



BIJLAGE 9

Analogie en vergelijking met de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument

In de toelichting bij het wetsvoorstel (blz. 3) wordt aangeduid waarom een specifieke wetgeving nodig is naast de horizontale wetgeving voorzien in de wet betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Hierna worden alle artikelen opgesomd die enig verband houden met de wet van 14 juli 1991 en deze waar nodig verduidelijken in verband met de reizen.

HOOFDSTUK II — Reispromotie

Artikel 4

Dit artikel neemt, met de specifieke bewoordingen van de richtlijn (artikel 3, punt 1), het algemeen verbod over van artikel 23 van de wet van 14 juli 1991.

Artikel 6

Dit artikel bepaalt dat de gegevens in de reisbrochure voor de reisorganisator of reisbemiddelaar bindend zijn. Het werd overgenomen uit de richtlijn, artikel 3, punt 2 *in fine* en gaat iets verder dan artikel 24, § 3, van de wet van 14 juli 1991.

HOOFDSTUK III — Informatie

Artikel 7

Dit artikel gaat iets verder dan artikel 30 van de wet van 14 juli 1991 en specificeert wat deze verplichting tot voorlichting van de consument in elk geval inhoudt wat betreft het verkopen van reizen.

HOOFDSTUK IV — Het contract tot reisorganisatie

Onderafdeling 1: Vorm en inhoud van het contract

Artikel 10

Dit artikel somt de verplichte vermeldingen op die in het contract moeten worden opgenomen (in navolging van artikel 4, punt 2, van de richtlijn).

Dit artikel doet reeds hetgeen bepaald is in artikel 37 van de wet van 14 juli 1991 dat voorschrijft dat de Koning hetzij op algemene wijze, hetzij voor de diensten of categorieën van diensten die Hij aanwijst, de vermeldingen die op het bewijsstuk moeten voorkomen, bepaalt.

Onderafdeling 2: De prijs

In deze onderafdeling werd geopteerd om de algemene bepalingen in verband met de prijsaanduiding voorzien in de artikelen 2 tot en met 6 van de wet van 14 juli 1991 niet over te nemen.

ANNEXE 9

Analogie et comparaison avec la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur

A la page 3 des développements, l'auteur explique pourquoi il fallait une législation spécifique, à côté de la législation dite horizontale que constitue la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Ci-après sont énumérés tous les articles qui ont un lien quelconque avec la loi du 14 juillet 1991 et qui explicitent celle-ci, si nécessaire, pour ce qui est des voyages.

CHAPITRE II — De la promotion de voyages

Article 4

Cet article reprend, dans la formulation spécifique de la directive (article 3, point 1), l'interdiction générale contenue dans l'article 23 de la loi du 14 juillet 1991.

Article 6

Cet article dispose que les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyage (article 3, point 2 *in fine*, de la directive); cet article va un peu plus loin que l'article 24, § 3, de la loi du 14 juillet 1991.

CHAPITRE III — De l'information

Article 7

Cet article va un peu plus loin que l'article 30 de la loi du 14 juillet 1991 et précise ce qu'implique l'obligation d'information à l'égard du consommateur, pour ce qui est de la vente de voyages.

CHAPITRE IV — Du contrat d'organisation de voyages

Sous-section 1^{re}: Forme et contenu du contrat

Article 10

Cet article énumère les mentions obligatoires devant figurer dans le contrat (conformément à l'article 4, point 2, de la directive).

Cet article fait suite à l'article 37 de la loi du 14 juillet 1991 qui dispose que le Roi détermine, soit de façon générale, soit pour les services ou catégories de services qu'il désigne, les mentions qui doivent figurer sur le document justificatif.

Sous-section 2: Du prix

Il a été décidé de ne pas reprendre dans cette sous-section, les dispositions générales relatives à l'indication des prix contenues dans les articles 2 à 6 de la loi du 14 juillet 1991.

Artikel 11

Beperkt zich tot het bepalen wanneer een prijsherziening kan worden toegepast en onder welke voorwaarden.

HOOFDSTUK V — Het contract tot reisbemiddeling

Artikel 22

Dit artikel voorziet in een algemene raadgegingsverplichting die verder strekt dan die voorzien in artikel 30 van de wet op de bescherming en voorlichting van de consument.

Afdeling 1

Artikel 23

Zie hetgeen vermeld is onder artikel 10.

Men kan hierbij verwijzen naar artikel 32 van de wet van 14 juli 1991.

HOOFDSTUK VI — Slotbepalingen

Artikel 29 neemt de mogelijkheid over van artikel 34 van de wet van 14 juli 1991, waarin onder meer bepaald wordt dat de Koning typecontracten kan opleggen.

Article 11

Cet article se borne à préciser quand et sous quelles conditions une révision du prix sera appliquée.

CHAPITRE V — Du contrat d'intermédiaire de voyages

Article 22

Cet article prévoit que l'intermédiaire de voyages a l'obligation de conseiller le voyageur. Cette obligation va plus loin que celle qui est prévue à l'article 30 de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Section 1^{re}

Article 23

Voir les explications à propos de l'article 10.

L'on peut se référer à cet égard à l'article 32 de la loi du 14 juillet 1991.

CHAPITRE VI — Dispositions finales

L'article 29 reprend la possibilité ouverte à l'article 34 de la loi du 14 juillet 1991, qui dispose notamment que le Roi peut imposer l'utilisation de contrats types.