

SENAT DE BELGIQUE

SESSION EXTRAORDINAIRE DE 1991-1992

29 SEPTEMBRE 1992

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

(Déposée par M. Luc Martens et consorts)

DEVELOPPEMENTS

Le tourisme était, jusqu'il y a peu, une possibilité de détente réservée à une catégorie de citoyens privilégiés sur le plan socio-économique. Des loisirs et des ressources financières suffisants pour voyager n'étaient l'apanage que d'une minorité de citoyens.

De nos jours, le tourisme, notion que chacun interprète selon ses désirs et ses besoins, est accessible à une large couche de la population. Il suffit, pour s'en rendre compte, de considérer la situation sur les routes, dans les gares, dans les aéroports, ainsi que dans les stations de vacances aux quatre coins du globe. Les statistiques confirment chaque année ce phénomène.

Le tourisme organisé peut se répartir grosso modo en deux catégories:

— d'une part, le tourisme organisé proprement dit, où les voyages sont entièrement planifiés et organisés par un organisateur de voyage ou «tour operator» pour le compte d'un individu ou d'un groupe d'individus («voyage à forfait»);

— le voyage individuel, d'autre part, dans le cadre duquel le voyageur ou le touriste planifie et met sur pied lui-même son voyage. Il recourt parfois à cet effet

BELGISCHE SENAAT

BUITENGEWONE ZITTING 1991-1992

29 SEPTEMBER 1992

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

(Ingediend door de heer Luc Martens c.s.)

TOELICHTING

Toerisme was, tot nog niet zo lang geleden, een ontspanningsmogelijkheid voorbehouden aan een sociaal-economisch bevoorrechte categorie burgers. Voldoende vrije tijd en financiële mogelijkheden om te reizen waren slechts voor een minderheid van de burgers weggelegd.

Vandaag de dag is toerisme een begrip dat elkeen naar eigen verlangens en behoeften kan invullen, toegankelijk voor een ruime laag van de bevolking. Dit stelt men daadwerkelijk vast op de wegen, stations, luchthavens en in vakantieoordens overal ter wereld. De statistieken bevestigen elk jaar opnieuw dit verschijnsel.

De georganiseerde toeristische activiteiten kan men grosso modo opdelen in twee vormen:

— het georganiseerde toerisme enerzijds, waar de reizen helemaal door een reisorganisator of «tour-operator» gepland en georganiseerd worden ten behoeve van een individuele consument of een groep, ook pakketreizen genoemd;

— anderzijds de individuele reis, waar de reiziger of toerist zelf zijn reis plant en uitwerkt. Hij maakt hiervoor al dan niet gebruik van de diensten van een

aux services d'une agence de voyages qui agira alors en qualité d'intermédiaire pour une ou plusieurs prestations, limitées dans la plupart des cas à la réservation du lieu de séjour ou du transport.

Il arrive aussi fréquemment que le voyageur prenne contact et passe des accords directement avec le prestataire de services. Ces derniers cas ne sont pas visés par la présente proposition de loi. Ils restent soumis au droit commun en général et à la loi relative aux pratiques du commerce et à l'information et à la protection du consommateur en particulier.

On constate chaque année que le voyage n'a pas répondu aux attentes de bon nombre de voyageurs. Peu importe provisoirement que la déception du voyageur soit justifiée ou non. Même si elle résulte d'un événement consécutif à un manque d'information ou à une démarche erronée du voyageur, cette déception risque de faire l'objet d'une réclamation contre l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages.

Les réclamations ayant trait au logement, au transport et à l'assistance en cas de problème, sont classiques.

Même s'il était possible de chiffrer les plaintes enregistrées par les organisations de consommateurs, la Commission de litiges voyages ou d'autres organismes, nous pouvons être sûrs que cela ne représente qu'une partie des mécontents.

La présente proposition de loi vise dès lors à réglementer les activités exercées par les organisateurs ou intermédiaires de voyages afin:

- 1° de prévenir les réclamations;
- 2° en cas de réclamation, de déterminer la part de responsabilités de chacun;
- 3° d'offrir, dans la mesure du possible, des solutions aux réclamations formulées;
- 4° de prévoir un examen des réclamations qui soit adéquat à tous égards.

La présente proposition accorde une place importante à l'information. Une information correcte et fournie en temps voulu s'impose surtout afin d'éviter les désagréments mais rend également de nombreux services dans la recherche de solutions.

Des règles ont dès lors été élaborées quant au contenu de l'information, à sa forme et au moment où elle doit être communiquée. Affirmer clairement que l'information revêt un caractère obligatoire dans un secteur où rêve et réalité se confondent, n'est pas sans importance si l'on veut éviter que le voyageur n'attende monts et merveilles de son voyage. En fin de compte, le voyageur n'est jamais qu'un être humain et, pour de nombreux touristes, le voyage représente chaque année un pas dans un autre monde.

Les droits et obligations des parties sont partagés de manière équilibrée compte tenu de leurs possibili-

reisbureau dat als bemiddelaar optreedt voor een of meer prestaties, in de meeste gevallen beperkt tot reservatie van verblijf of vervoer.

Het komt zeker ook veelvuldig voor dat de reiziger zelf direct de nodige contacten legt en afspraken maakt met de dienstverlener. Deze laatste zijn niet gevat door dit wetsvoorstel. Zij blijven gevisieerd door het gemeenrecht in het algemeen en de wet betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument in het bijzonder.

Elk jaar opnieuw stelt men ook vast dat de reis voor tal van reizigers de verwachtingen niet heeft ingelost. Of de ontgoocheling van de reiziger terecht of niet terecht is doet voorlopig weinig ter zake. Zelfs indien zij het gevolg is van een bij gebrek aan informatie niet te voorziene gebeurtenis of verkeerd optreden van de reiziger, blijft het een mogelijke klacht voor rekening van de reisorganisator of -bemiddelaar.

De klachten over het logies, het vervoer en de bijstand, ingeval een of ander verkeerd liep, zijn klassiek.

Zelfs zo het mogelijk zou zijn een cijfer te kleven op het aantal klachten dat consumentenorganisaties, de geschillencommissie reizen of andere instanties ontvangen, dan nog kunnen wij ervan overtuigd zijn dat het hier slechts een gedeelte van de klagers betreft.

Bedoeling van onderhavig wetsvoorstel is dan ook de activiteiten uitgeoefend door reisorganisatoren of -bemiddelaars te reglementeren teneinde :

- 1° klachten te voorkomen;
- 2° in geval van klachten de verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden vast te leggen;
- 3° zo mogelijk oplossingen aan te reiken voor de geuite klachten;
- 4° in een in alle opzichten adequate klachtenbehandeling te voorzien.

De informatie neemt in dit voorstel een belangrijke plaats in. Correcte en tijdige informatie is vooral van belang om ongemakken te vermijden, maar kan ook bij het zoeken naar oplossingen heel wat diensten bewijzen.

Er zijn dan ook regels vastgesteld omtrent de inhoud van de informatie, de vorm waarin en het tijdstip waarop ze moet worden gegeven. Duidelijk stellen dat de informatie een bindend karakter heeft in een sector waar droom en werkelijkheid nogal eens door elkaar worden gehaald is niet zonder belang, zo men ten onrechte gekoesterde verwachtingen bij de reiziger wil vermijden. Ten slotte is de reiziger ook maar een mens. Voor vele toeristen betekent de reis de jaarlijkse stap naar een andere wereld.

Rechten en plichten van de partijen worden, rekening houdend met beider mogelijkheden en kennis,

tés et de leurs connaissances respectives; tel est notamment le cas en ce qui concerne la cession éventuelle du voyage, les possibilités de révision du prix et les possibilités de résiliation.

L'accent est également mis sur les obligations de l'organisateur ou de l'intermédiaire de voyages, au cas où le service convenu ne pourrait pas être fourni durant le voyage.

La proposition de loi prévoit une responsabilité justifiée de l'organisateur ou de l'intermédiaire de voyages pour la bonne exécution de leurs obligations et pour le dommage (matériel, corporel, moral) que le consommateur subit consécutivement à l'inexécution ou à la mauvaise exécution de certains éléments essentiels du contrat.

Les divers recours en justice (prix, durée, ennuis, engagements limités) étant parfois difficiles et (ou) injustifiés, il a été prévu que le Roi pourra mettre en place une procédure de réclamation appropriée qui entraîne la disparition des seuils précités.

Il est clair que l'ensemble des obligations et responsabilités incombant à l'organisateur de voyages et à l'intermédiaire de voyages exige des garanties qui doivent pouvoir jouer même en cas d'insolvabilité ou de faillite. La création d'un fonds de garantie pour couvrir ces cas nous semble une nécessité. L'instauration de l'obligation, pour l'organisateur et l'intermédiaire, de souscrire une assurance en responsabilité professionnelle couvrant les risques assurables liés aux activités qu'ils exercent, relève également de cette préoccupation.

La présente proposition de loi répond pleinement à la directive du 13 juin 1990 du Conseil des Communautés européennes concernant les voyages, vacances et circuits à forfait⁽¹⁾. Cette directive devait être transposée dans la législation nationale au plus tard le 31 décembre 1992. Voici donc un argument supplémentaire pour examiner la présente proposition sans délai.

Le choix d'une proposition de loi au lieu de faire régler cette matière par le Roi en recourant aux possibilités offertes par la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur, est motivé par une volonté de clarté et d'exhaustivité.

Clarté

La loi du 14 juillet 1991 constitue ce que l'on appelle une « législation horizontale » plutôt réservée

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

evenwichtig verdeeld; zo onder meer in verband met een mogelijke overdracht van de reis, de mogelijkheden inzake prijsherziening en de opzeggingsmogelijkheden.

Nadruk wordt ook gelegd op de verplichtingen van de reisorganisator of -bemiddelaar, zo de overeengekomen dienstverlening tijdens de reis niet kan worden nagekomen.

Het voorstel van wet voorziet in een terechte en verantwoorde aansprakelijkheid van de reisorganisator of -bemiddelaar voor de goede uitvoering van hun verplichtingen en voor de schade (materiële, lichamelijke, morele) die de consument ingevolge het op essentiële punten niet of slecht uitvoeren van de overeenkomst ondervindt.

Omwille van het om diverse redenen (kostprijs, duur, beslommeringen, geringe inzet) soms moeilijk en (of) niet te verantwoorden beroep op het gerecht wordt in de mogelijkheid voor de Koning voorzien om een geëigende klachtenbehandeling in te stellen, waarin de hiervoor aangehaalde drempels verdwijnen.

Het is duidelijk dat het geheel van de verplichtingen en aansprakelijkheden, die rusten op de reisorganisator en de -bemiddelaar, waarborgen eisen die ook in geval van insolvabiliteit of faillissement moeten kunnen worden nagekomen. Het oprichten van een waarborgfonds voor deze gevallen lijkt ons een noodzakelijkheid. Het voor organisator en bemiddelaar verplicht stellen een verzekering B.A. aan te gaan voor verzekerbare risico's in verband met de door hen uitgeoefende activiteiten, moet eveneens binnen deze bekommernis worden gezien.

Dit wetsvoorstel beantwoordt ten volle aan de richtlijn van 13 juni 1990⁽¹⁾ van de Raad van de Europese Gemeenschappen betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis-pakketten. Uiterlijk op 31 december 1992 moest deze richtlijn in de nationale wetgeving omgezet zijn. Een bijkomend argument om enige spoed te zetten achter het behandelen van dit voorstel.

De keuze voor een wetsvoorstel in de plaats van gebruik te maken van de mogelijkheden die de wet van 14 juli 1991 op de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument biedt om de Koning deze materie te laten regelen, is ingegeven door een streven naar duidelijkheid en volledigheid.

Duidelijkheid

De wet van 14 juli 1991 vormt een zogenoemde « horizontale » wetgeving, eerder voorbehouden

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

à une réglementation générale; il y a donc place pour une « législation verticale » édictant les prescriptions spécifiques pour les principaux secteurs, produits ou services. Nous faisons ici référence par exemple au régime particulier relatif au crédit à la consommation (loi du 12 juin 1991 sur le crédit à la consommation). Ce concept nous semble logique afin de garder une vue d'ensemble de la masse croissante des lois et règlements.

Exhaustivité

La proposition contient des dispositions qui ne peuvent être prises en exécution de la loi du 14 juillet 1991 mais qu'il est important de prendre dans l'intérêt du consommateur. Tel est surtout le cas pour la procédure de réclamation. Le caractère obligatoire des informations mentionnées dans la brochure, tel que prévu dans la présente proposition, ne peut être tiré tel quel de la loi.

L'intervention de l'intermédiaire est également réglementée. Les intermédiaires sont soumis aux mêmes obligations que les organisateurs de voyages. Ils se voient imposer non seulement une obligation d'information mais également une obligation de conseil vis-à-vis du consommateur. On peut en effet attendre de l'intermédiaire que sa participation ne se limite pas simplement à la « revente ». Sans aller jusqu'à un engagement quant aux résultats, on peut attendre de l'intermédiaire que, grâce à sa connaissance du marché et à ses relations avec les organisateurs de voyages et les prestataires de services dans le secteur touristique, il offre au consommateur le produit correspondant le mieux aux possibilités et attentes de celui-ci.

Nous ne voulons pas faire ici obstacle à l'acquis selon lequel la commande d'un forfait par le biais d'un intermédiaire est réputée conclue avec l'organisateur de voyages.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

CHAPITRE I^{er}

Définitions et champ d'application

Article premier

Cet article donne la définition d'une série de termes utilisés dans la loi.

1. Contrat d'organisation de voyages

Cette définition est extraite en partie de la Convention internationale relative aux contrats de voyage (C.C.V.). Cette convention, signée à Bruxelles le 23 avril 1970, a été incorporée dans la législation

pour algemene regelgeving; daarnaast is er plaats voor een « verticale » wetgeving, waarin specifieke voorschriften voor belangrijke sectoren, producten of diensten opgenomen worden. Wij verwijzen hier bijvoorbeeld naar de bijzondere regeling betreffende het consumentenkrediet (wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet). Dit lijkt ons een logische conceptie om het steeds toenemend geheel van wetten en reglementeringen overzichtelijk te houden.

Volledigheid

Het voorstel houdt voorzieningen in die niet in uitvoering van de wet van 14 juli 1991 genomen kunnen worden, maar waarvan het omwille van de belangen van de consument belangrijk is dat ze getroffen worden. Dit geldt vooral voor de klachtenregeling. Het in dit voorstel voorziene bindend karakter van de in de brochure vermelde gegevens kan niet zo direct uit de wet geput worden.

Het optreden van de bemiddelaar wordt eveneens geregeld. Zij worden aan dezelfde verplichtingen als de reisorganisator onderworpen. Zij krijgen niet alleen een informatieverplichting maar ook een raadgevingplicht ten aanzien van de consument. Men mag van een bemiddelaar toch wel meer verwachten dan alleen maar « doorverkopen ». Zonder er een resultaatsverbintenis van te maken, mag men van de bemiddelaar verwachten dat hij, met de kennis van de markt die hij heeft en zijn relatie met reisorganisatoren en dienstverleners in de toeristische sector, dat produkt aanbiedt welke het best aansluit bij de mogelijkheden en de verwachtingen van de consument.

Hiermee willen wij geen afbreuk doen aan de verworven situatie dat bestelling van een pakketreis door tussenkomst van een bemiddelaar, geacht wordt gesloten te zijn met de reisorganisator.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

HOOFDSTUK I

Definities en toepassingsgebied

Artikel 1

Dit artikel geeft een reeks definities van termen die in de wet gebruikt worden.

1. Contract tot reisorganisatie

Deze definitie is gedeeltelijk overgenomen uit de Internationale Overeenkomst betreffende het Reiscontract (I.O.R. of de meer gebruikte Franstalige afkorting C.C.V.: *Convention internationale rela-*

belge le 30 mars 1973 (*Moniteur belge* du 17 mai 1973) et est entrée en vigueur le 27 février 1976. Il fallait cependant l'adapter à la définition de « forfait » de la directive. Celle-ci prévoit en effet que le voyage couvre une période de plus de 24 heures ou inclut une nuitée, ce qui n'était pas prévu par la C.C.V.

2. Contrat d'intermédiaire de voyages

Cette définition est également reprise de la C.C.V. et s'applique tant aux agents de voyages qu'aux autres prestataires assimilés.

3. Organisateur de voyages

Cette définition a été partiellement reprise de la C.C.V. L'organisateur de voyages exécute lui-même les prestations convenues ou s'y engage. Est également considéré comme organisateur celui qui s'engage en son nom propre à organiser un voyage, même si les prestations sont fournies par un tiers.

4. Intermédiaire de voyages

La définition est empruntée à la C.C.V. et est plus large que la définition de « détaillant » de la directive. L'intermédiaire de voyages vend également des prestations isolées.

5. Voyageur

La directive définit le « consommateur » en son article 2, point 4. La présente proposition lui préfère la notion de voyageur. Comme prescrit dans la directive, la définition du voyageur prévoit qu'il s'agit tant du contractant principal (même si celui-ci ne prend pas part au voyage), que de toute personne au nom de laquelle le voyage a été stipulé. Il s'agit également de la personne à qui est cédé le contrat de voyage, tel que prévu à l'article 12 de la présente proposition. Tous les droits et obligations mis à charge du voyageur par la présente proposition incombent, selon le cas, à une ou plusieurs de ces personnes.

Article 2

Cet article vise à rendre la proposition applicable aux organisateurs de voyages et aux intermédiaires de voyages tant belges qu'étrangers, établis en Belgique ou non, pour autant qu'ils offrent leurs services à des voyageurs protégés par la loi belge. Le paragraphe 2 a été ajouté pour assurer une meilleure protection aux voyageurs.

tive au contrat de Voyage; deze overeenkomst werd te Brussel ondertekend op 23 april 1970, in de Belgische wetgeving opgenomen op 30 maart 1973 — *Belgische Staatsblad* van 17 mei 1973 — en trad in werking op 27 februari 1976, doch diende aangepast aan de definitie van « pakket » in de richtlijn. De richtlijn stelt inderdaad dat de reis ofwel een periode van meer dan 24 uur moet beslaan, ofwel een overnachting moet behelzen, hetgeen niet vastgelegd werd door de C.C.V.

2. Contract tot reisbemiddeling

Deze definitie is eveneens overgenomen uit de C.C.V. en betreft zowel de reisagenten als verleners van gelijkgestelde diensten.

3. Reisorganisator

Deze definitie werd gedeeltelijk overgenomen uit de C.C.V. Een reisorganisator voert zelf de overeengekomen prestaties uit of verbindt zich ertoe. Wordt eveneens als organisator beschouwd, hij die zich in eigen naam verbindt een reis te organiseren, ook al worden de prestaties door een derde geleverd.

4. Reisbemiddelaar

De definitie werd overgenomen uit de C.C.V. en is ruimer dan de definitie van « doorverkoper » van de richtlijn. De reisbemiddelaar verkoopt eveneens afzonderlijke prestaties.

5. Reiziger

De richtlijn definieert in artikel 2, vierde punt, de « consument ». In dit voorstel wordt hiervoor het begrip reiziger gebruikt. De definitie bepaalt, zoals voorgeschreven in de richtlijn, dat het zowel de hoofdcontractant betreft (ook al neemt deze niet deel aan de reis), als degene voor wie de reis werd bedongen. Het betreft eveneens de persoon aan wie de reisovereenkomst wordt overgedragen, zoals bepaald in artikel 12 van dit voorstel. Alle rechten en verplichtingen die dit voorstel op de reiziger legt, rusten al naargelang van het geval op een of meer van deze personen.

Artikel 2

De bedoeling van dit artikel is het voorstel toepasbaar te maken op zowel de Belgische als buitenlandse reisorganisatoren en reisbemiddelaars, al dan niet in België gevestigd, voor zover zij hun diensten aanbieden aan reizigers die door de Belgische wet beschermd worden. Om de reiziger nog een betere bescherming te geven werd paragraaf 2 bijgevoegd.

Article 3

Cet article a pour objet de protéger le consommateur en prévoyant dans la proposition une interdiction générale de limiter les droits du voyageur ou d'alourdir ses obligations.

CHAPITRE II

De la promotion de voyages

Article 4

La loi du 14 juillet 1991 relative aux pratiques du commerce et à l'information et à la protection du consommateur interdit en son article 23 la publicité trompeuse et ce, dans une formulation générale.

La formulation spécifique de la directive en son article 3, point 1, est reprise ici afin de permettre au voyageur de l'invoquer expressément pour poursuivre l'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages.

Une information insuffisante ou inexacte suscite des espoirs trop élevés.

Les obligations de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages doivent dès lors être appréciées sur la base de ces espoirs, pourvu qu'ils soient raisonnables. Si l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages ne répond pas à ces attentes, sa responsabilité est engagée.

Article 5

Cet article énumère les données qui doivent être mentionnées dans la brochure de voyages, conformément aux dispositions de l'article 3, point 2, de la directive.

Article 6

La fin de l'article 3, point 2, de la directive qui prévoit que les informations contenues dans la brochure engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages a été reprise ici. Il y a toutefois deux exceptions à ce principe:

- les modifications apportées avant la signature du contrat: celles-ci doivent avoir été clairement communiquées au voyageur et la brochure doit prévoir expressément cette possibilité;
- les modifications convenues dans le contrat par les parties.

Artikel 3

Dit artikel heeft tot doel de reiziger te beschermen door in het voorstel een algemeen verbod in te voeren, de rechten van de reiziger in te perken of zijn verplichtingen te verzwaren.

HOOFDSTUK II

Reispromotie

Artikel 4

De wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, verbiedt in artikel 23 in algemene bewoordingen bedrieglijke reclame.

De specifieke bewoording van de richtlijn in artikel 3, punt 1, werd hierin overgenomen om de reiziger toe te laten zich daarop uitdrukkelijk te kunnen beroepen om de reisorganisator en/of -bemiddelaar aansprakelijk te stellen.

Onvoldoende of onjuiste informatie wekt te hoge verwachtingen.

De verplichtingen van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar dienen dan ook beoordeeld aan de hand van deze verwachtingen, mits ze redelijk zijn. Zo de reisorganisator en/of bemiddelaar aan deze verwachtingen niet voldoet, is hij aansprakelijk.

Artikel 5

Dit artikel schrijft voor welke gegevens in een reisbrochure moeten vermeld worden, overeenkomstig hetgeen opgenomen is in artikel 3, punt 2, van de richtlijn.

Artikel 6

Het slot van artikel 3, punt 2, van de richtlijn, dat bepaalt dat de gegevens in de reisbrochure de reisorganisator of reisbemiddelaar binden, werd hier overgenomen. Er zijn twee uitzonderingen op dit principe:

- wijzigingen vóór het sluiten van de overeenkomst: deze moeten duidelijk aan de reiziger ter kennis zijn gebracht en de brochure moet deze mogelijkheid uitdrukkelijk voorzien;
- wijzigingen die tussen partijen zijn afgesproken bij de overeenkomst.

CHAPITRE III

De l'information

Article 7

L'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages ont une obligation d'information à l'égard du voyageur. La directive énonce ce principe en son article 4, point 1.

Les données énumérées au 1^o de cet article doivent être communiquées avant la signature du contrat, par écrit (par exemple par le biais d'une brochure de voyages à la condition qu'elle contienne les informations visées).

Les données visées à l'article 7, 2^o, doivent en tout cas être communiquées par écrit, vu la nature de l'information (adresses, numéro de téléphone) et ce, au plus tard sept jours civils avant la date de départ.

Le dernier alinéa de l'article 7 prévoit que le délai de sept jours imposé au 2^o n'est pas applicable aux voyages réservés tardivement.

En ce qui concerne le formulaire *ad hoc*, l'on se référera à l'article 20.

Article 8

Le voyageur doit, lorsque l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages en fait la demande, fournir tous les renseignements nécessaires en vue de la réservation. Le voyageur doit en effet permettre à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages de remplir sa mission. Si l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyages doit supporter des frais supplémentaires à la suite de la communication de renseignements erronés par le voyageur, ils peuvent porter ces coûts en compte.

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

Cet article prévoit l'obligation pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages de remettre aux

HOOFDSTUK III

Informatie

Artikel 7

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar hebben een informatieverplichting ten opzichte van de reiziger. De richtlijn vermeldt dit principe in artikel 4, punt 1.

De gegevens opgesomd in het 1^o van dit artikel moeten vóór het afsluiten van de overeenkomst schriftelijk (dat kan door middel van een reisbrochure zijn, zo deze de bedoelde informatie bevat).

De gegevens bedoeld in artikel 7, 2^o, moeten in elk geval schriftelijk worden medegedeeld, gelet op de aard van de informatie (adresses, telefoonnummers), ten laatste zeven kalenderdagen vóór de vertrekdatum.

Het laatste lid van dit artikel stelt dat de termijn van zeven dagen, opgelegd in het 2^o, niet van toepassing is op laattijdig geboekte reizen.

Wat het document *ad hoc* betreft, wordt verwezen naar artikel 20.

Artikel 8

De reiziger moet, wanneer de reisorganisator en/of reisbemiddelaar het vragen, de voor hen met het oog op de boeking nuttige inlichtingen verstrekken. De reiziger moet inderdaad de reisorganisator en/of -bemiddelaar in staat stellen zijn opdracht te vervullen. Indien de reisbemiddelaar en/of reisorganisator extra kosten moeten maken doordat de reiziger verkeerde inlichtingen heeft verstrekt, kunnen zij deze kosten aanrekenen.

HOOFDSTUK IV

Het contract tot reisorganisatie

AFDELING 1

Totstandkomen van het contract

Onderafdeling 1

Vorm en inhoud van het contract

Artikel 9

Dit artikel voorziet in de verplichting in hoofde van de reisorganisator en/of bemiddelaar een exemplaar

voyageurs un exemplaire du bon de commande. Il importe, pour la protection du voyageur, que lui soit remise une copie du contrat contenant tant les conditions que les accords individuels entre les parties. Ceci doit permettre de rectifier les imprécisions éventuelles (il a par exemple été omis de spécifier qu'il s'agit d'une chambre avec balcon et vue sur la mer).

Le contrat définitif d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages.

Article 10

L'article 4, point 2, de la directive prévoit que le contrat doit contenir au minimum les données énumérées dans l'annexe à la directive. Cet article énumère les mentions obligatoires devant figurer dans le bon de commande et le contrat.

Les mentions du paragraphe 1^{er} doivent figurer dans tout contrat de voyage; les mentions du paragraphe 2 ne doivent figurer que si elles sont appropriées pour le contrat.

Le paragraphe 1^{er}, 3^o, porte sur l'indication de l'instance qui se porte garante des services de l'organisateur de voyages (voir l'article 26 où ce point est développé).

Sous-section 2

Du prix

Article 11

Le premier paragraphe, qui règle la révision du prix, est repris de l'article 4, point 4, de la directive.

La révision ne peut être appliquée qu'à la condition que le contrat de voyage mentionne expressément cette possibilité. La condition est qu'une modification des conditions visées à cet article puisse donner lieu tant à une majoration qu'à une diminution du prix; cette modification peut porter sur les changements dans les coûts de transport, dans les redevances et taxes dues sur certains services et dans les taux de change. Le mode de calcul exact doit également être mentionné.

Ces modifications peuvent être répercutées sur le prix jusqu'à vingt jours avant le voyage (délai prévu expressément dans la directive).

Comme l'indique déjà la C.C.V., le voyageur conserve le droit de résilier le contrat sans indemnité si la majoration dépasse 10 p.c. du prix global.

van de bestelbon aan de reiziger te overhandigen. Het is van belang, ter bescherming van de reiziger, dat hij een afschrift van de overeenkomst ontvangt; zowel van de voorwaarden, als van de individuele afspraken tussen partijen. Dit moet het mogelijk maken, eventuele onduidelijkheden recht te zetten (er werd bijvoorbeeld verzuimd te specificeren dat het een kamer met balkon en zicht op zee betreft).

Het definitieve contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger de bevestiging, afgeleverd door de reisorganisator, ontvangt.

Artikel 10

Artikel 4, punt 2, van de richtlijn bepaalt dat de overeenkomst ten minste de gegevens dient te bevatten die in de bijlage van de richtlijn zijn opgenomen. Dit artikel somt de verplichte vermeldingen op die in de bestelbon en het contract moeten worden opgenomen.

De vermeldingen onder paragraaf 1 moeten in elke reisovereenkomst vastgelegd worden, de vermeldingen onder paragraaf 2 enkel indien zij relevant zijn voor de reisovereenkomst.

Paragraaf 1, 3^o, slaat op de vermelding van de instantie die garant staat voor de diensten van de reisorganisator (zie artikel 26, waar dit punt nader wordt toegelicht).

Onderafdeling 2

De prijs

Artikel 11

De eerste paragraaf regelt de prijsherziening, overgenomen uit artikel 4, punt 4, van de richtlijn.

De herziening kan slechts worden toegepast, zo de reisovereenkomst dit uitdrukkelijk stelt. Voorwaarde is dat zowel een prijsverhoging als een verlaging mogelijk is ten gevolge van een wijziging op grond van de in het artikel geciteerde voorwaarden, zijnde: wijzigingen in de vervoerkosten, de voor de bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen en de wisselkoersen. Verder moet de precieze berekeningswijze vermeld worden.

Tot 20 dagen vóór de reis kunnen deze wijzigingen worden doorgerekend (dit wordt uitdrukkelijk vastgesteld in de richtlijn).

Zoals reeds uit de C.C.V. blijkt, behoudt de reiziger het recht het contract zonder vergoeding te ontbinden, zo de verhoging van de globale prijs 10 pct. te boven gaat.

Sous-section 3

Cessibilité de la réservation

Article 12

Cet article règle la cession de la réservation (article 4, point 3, de la directive et article 8 de la C.C.V.).

La limitation prévue dans la directive (qui dispose «lorsque le voyageur est empêché de participer au voyage», ce qui suppose qu'il devrait pouvoir prouver qu'il a été empêché) n'a pas été reprise.

Le fait que le voyageur-cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement au paiement de tous les frais du remplacement, suffit à éviter que le voyageur ne cède son voyage à la légère.

L'article prévoit également que le remplaçant doit remplir toutes les conditions du voyage. Un jeune qui a réservé un voyage pour jeunes ne peut donc pas céder son voyage à sa grand-mère.

Pour permettre à l'organisateur de voyages (et le cas échéant à l'intermédiaire de voyages) de mettre les titres de transport et autres réservations à un nom différent, la cession doit être signalée dans les meilleurs délais à l'organisateur de voyages (ou, le cas échéant, à l'intermédiaire de voyages).

SECTION 2

Exécution du contrat d'organisation de voyagesSous-section 1^{re}**Résiliation du voyage ou modification d'un élément essentiel par l'organisateur de voyages**

Cette sous-section règle la possibilité pour l'organisateur de voyages de résilier et de modifier le contrat de voyage conformément aux dispositions des points 5, 6 et 7 de l'article 4 de la directive.

Article 13

Cet article prévoit dans quelles conditions l'organisateur de voyages peut modifier un élément essentiel du contrat et quels sont, dans ce cas, les droits du voyageur.

Le premier alinéa de cet article prévoit les circonstances dans lesquelles le contrat de voyage peut être modifié par l'organisateur de voyages.

L'organisateur de voyages doit pouvoir invoquer des circonstances extraordinaires qu'il ne pouvait prévoir à la signature du contrat et qui le contraignent à modifier celui-ci.

Onderafdeling 3

Overdraagbaarheid van de boeking

Artikel 12

Dit artikel regelt de overdracht van de boeking (art. 4, punt 3, van de richtlijn en art. 8 C.C.V.).

De beperking uit de richtlijn (die stelt dat «indien de reiziger niet kan deelnemen aan de reis», hetgeen veronderstelt dat hij zou moeten kunnen aantonen dat hij verhinderd is) werd niet overgenomen.

Het feit dat de overdragende reiziger en de overnemer hoofdelijk gehouden zijn tot de betaling van alle onkosten voor de vervanging, volstaat om te verhinderen dat de reiziger lichtzinnig zijn reis zou overdragen.

Het artikel voorziet er tevens in dat de vervanger moet voldoen aan alle reisvoorwaarden: een jongere die een jongerenreis heeft geboekt kan zijn reis niet overdragen aan zijn grootmoeder.

Om de reisorganisator (en in voorkomend geval de reisbemiddelaar) in staat te stellen de vervoerbiljetten en de andere reserveringen op een andere naam te zetten, moet deze overdracht tijdig aan de reisorganisator (of in voorkomend geval aan de reisbemiddelaar) gemeld worden.

AFDELING 2

Uitvoering van het contract tot reisorganisatie

Onderafdeling 1

Opzegging van de reis of wijziging op een wezenlijk punt door de reisorganisator

Deze onderafdeling regelt de mogelijkheid voor de reisorganisator om de reisovereenkomst op te zeggen en te wijzigen overeenkomstig de bepalingen vervat in de punten 5, 6 en 7 van artikel 4 van de richtlijn.

Artikel 13

Dit artikel bepaalt onder welke voorwaarden de reisorganisator de overeenkomst op een wezenlijk punt kan wijzigen en welke in dat geval de rechten van de reiziger zijn.

De eerste alinea van dit artikel bepaalt in welke omstandigheden de reisovereenkomst door de reisorganisator kan worden gewijzigd.

De reisorganisator moet buitengewone omstandigheden kunnen invoeren, die hij bij het sluiten van de overeenkomst niet kon voorzien, en die hem als het ware dwingen de overeenkomst te wijzigen.

Le changement doit porter sur un élément essentiel du contrat. La directive prévoit que le changement de prix peut être considéré comme une modification d'un élément essentiel. La modification doit avoir des conséquences importantes telles que par exemple le fait que le voyage soit avancé de deux jours, que le circuit projeté ne puisse être suivi, ou que le nouvel hôtel club soit encore en chantier.

Les changements d'ordre secondaire tels que par exemple un avion qui décolle avec une ou deux heures de retard ou la suppression d'une visite de musée ne peuvent évidemment pas donner lieu à l'application de cet article.

La directive prévoit que l'organisateur de voyages doit informer le plus rapidement possible le voyageur du changement. Dès que l'organisateur de voyages prend connaissance des faits donnant lieu au changement, il doit prendre contact avec le voyageur.

L'organisateur de voyages doit alors informer le voyageur du changement et lui offrir le choix entre la résiliation du contrat sans frais ou l'acceptation de la modification qu'il propose.

Le deuxième alinéa dispose que le voyageur doit faire un choix: soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat sans frais.

Le troisième alinéa prescrit qu'il y a lieu d'établir un avenant en cas d'accord sur la modification, et ce afin d'éviter tout malentendu.

Si le voyageur résilie le contrat de voyage sans frais, il peut prétendre à un dédommagement éventuel (art. 14, deuxième alinéa).

Article 14

Cet article détermine quels sont les droits du voyageur en cas d'annulation du voyage par l'organisateur de voyages avant le départ.

Le voyageur a le choix entre une offre de qualité équivalente ou supérieure ou le remboursement du prix du voyage dans les dix jours civils.

Si le voyageur accepte un nouveau forfait de qualité supérieure, il ne devra toutefois payer aucun supplément. Cette dernière disposition est prévue expressément pour éviter, comme il arrive parfois dans le cadre d'offres spéciales, que l'organisateur de voyages fasse sciemment des surréservations alors que les alternatives proposées aux voyageurs peu avant le voyage sont généralement plus chères et que le voyageur est en fait contraint de payer le supplément s'il veut partir.

De wijziging moet een wezenlijk punt van de overeenkomst betreffen. De richtlijn stelt dat de prijswijziging als een wijziging op een wezenlijk punt beschouwd kan worden. De wijziging moet ingrijpende gevolgen hebben, zoals bijvoorbeeld dat de reis twee dagen later zal aanvangen, het geplande circuit niet kan doorgaan of het nieuwe clubhotel nog steeds een werf is.

Wijzigingen van ondergeschikt belang, zoals bijvoorbeeld een vliegtuig dat met een of twee uur vertraging vertrekt of een bezoek aan een museum dat wegvalt, kunnen uiteraard geen aanleiding geven tot de toepassing van dit artikel.

De richtlijn bepaalt dat de reisorganisator zo spoedig mogelijk de reiziger van de wijziging op de hoogte moet brengen. Van zodra de reisorganisator in kennis wordt gesteld van de feiten die aanleiding geven tot de wijziging, dient hij onmiddellijk met de reiziger contact op te nemen.

De reisorganisator moet dan de reiziger over de wijziging inlichten en hem voor de keuze stellen: de overeenkomst zonder kosten op te zeggen of de door de reisorganisator voorgestelde wijziging te aanvaarden.

Het tweede lid bepaalt dat de reiziger een keuze moet maken: ofwel aanvaardt hij de voorgestelde wijziging, ofwel zegt hij de overeenkomst zonder kosten op.

In het derde lid wordt voorgeschreven dat een aanhangsel dient opgesteld zo de wijziging wordt aanvaard; dit om alle misverstanden ter zake te vermijden.

Zo de reiziger de reisovereenkomst zonder kosten opzegt kan hij aanspraak maken op eventuele schadevergoeding (art. 14, tweede lid).

Artikel 14

Dit artikel bepaalt welke de rechten van de reiziger zijn, zo de reisorganisator de reis opzegt vóór het vertrek.

De reiziger heeft de keuze tussen een alternatief van gelijke of betere kwaliteit of de terugbetaling van de reissom binnen 10 kalenderdagen.

In geval de reiziger een nieuw aanbod aanvaardt van betere kwaliteit, dient hij evenwel geen supplement te betalen. De laatste bepaling wordt uitdrukkelijk voorzien om te voorkomen dat, zoals het soms gebeurt in het kader van speciale aanbiedingen, er bewust overboeking zou worden gedaan, terwijl de alternatieven die kort voor de reis aan de reiziger worden voorgesteld, meestal duurder zijn en dat de reiziger in feite gedwongen wordt, zo hij toch wil vertrekken, het supplement te betalen.

Le voyageur peut également réclamer un dédommagement dans ces cas. La directive prévoit que cette possibilité ne peut être utilisée que « si cela est approprié » de sorte que chaque cas devra être apprécié individuellement pour éviter les abus.

Il existe deux exceptions à cette règle:

1° Si le nombre d'inscriptions est inférieur au nombre minimum requis dans le contrat et que le voyageur en a été avisé dans les délais prévus au contrat. Cet article tend également à ce que les délais prévus au contrat soient d'au moins 15 jours civils.

2° Si l'organisateur de voyages peut invoquer la force majeure. D'après la directive, les surréservations ne peuvent pas être considérées comme un cas de force majeure. Cette disposition est reprise par souci de clarté.

Article 15

Cet article règle les conséquences de la modification au cours du voyage d'un élément essentiel de celui-ci par l'organisateur de voyages.

La directive règle ce point en son article 4, point 7, et prévoit quelles sont les obligations de l'organisateur de voyages une fois le voyage entamé. Il s'agit ici principalement de l'obligation pour l'organisateur de voyages de s'efforcer d'offrir aide et assistance au voyageur. Cette obligation concerne dans ce cas la recherche de solutions alternatives, et si celles-ci ne s'avèrent pas possibles ou sont refusées par le voyageur pour des raisons valables (c'est-à-dire des raisons fondées), la mise à disposition d'un moyen de transport équivalent pour le ramener au lieu de départ.

Sous-section 2

Résiliation par le voyageur

Article 16

Cet article prévoit dans quelles conditions le voyageur peut résilier le contrat lorsque le motif de la résiliation lui est imputable (il ne peut pas partir en raison d'une maladie ou de la maladie d'un proche ou d'autres circonstances l'empêchent de participer au voyage).

Dans ce cas, le voyageur devra payer à l'organisateur et à l'intermédiaire de voyages le dédommagement prévu au contrat (les contrats de voyages prévoient généralement des pourcentages du prix du voyage en fonction du moment de la résiliation du contrat). Le dédommagement est limité à un montant

Verder kan de reiziger in die gevallen eveneens aanspraak maken op schadevergoeding. De richtlijn bepaalt dat dit slechts kan gebeuren « waar passend », zodat elk geval individueel zal dienen beoordeeld te worden om misbruiken te voorkomen.

Op deze regel bestaan twee uitzonderingen:

1° Zo het aantal aanmeldingen kleiner is dan het in de overeenkomst vereiste minimumaantal en de reiziger daarvan in kennis werd gesteld binnen de in de overeenkomst voorziene termijn. Dit artikel wil eveneens dat de in de overeenkomst vastgestelde termijn minimum 15 kalenderdagen bedraagt.

2° Zo de reisorganisator overmacht kan invoeren. Volgens de richtlijn kan overboeking niet als overmacht beschouwd worden. Dit wordt voor alle duidelijkheid overgenomen.

Artikel 15

Dit artikel regelt de gevolgen van de wijziging op een wezenlijk punt door de reisorganisator tijdens de reis.

De richtlijn regelt dit punt in artikel 4, punt 7, en bepaalt welke de verplichtingen zijn van de reisorganisator nadat de reis begonnen is. Het gaat hier hoofdzakelijk om een inspanningsverplichting in hoofde van de reisorganisator de reiziger hulp en bijstand te verlenen. Deze inspanningsverplichting betreft in dit geval zowel het zoeken naar alternatieve oplossingen als, zo deze niet mogelijk blijken of door de reiziger om deugdelijke redenen (t.t.z. gegronde redenen) worden afgewezen, het ter beschikking stellen van een gelijkwaardig vervoermiddel om hem naar de plaats van vertrek terug te brengen.

Onderafdeling 2

Opzegging door de reiziger

Artikel 16

Dit artikel bepaalt onder welke voorwaarden de reiziger mag opzeggen, wanneer de reden van ontbinding alleen aan hem is toe te schrijven (hij kan niet vertrekken wegens ziekte van hemzelf of van een naast familielid of andere omstandigheden beletten hem aan de reis deel te nemen).

In dit geval zal de reiziger de in de overeenkomst bepaalde schadevergoeding moeten betalen aan de reisorganisator en de reisbemiddelaar (meestal omschrijven de reisovereenkomsten in dit geval bepaalde percentages van de reissom al naargelang van het tijdstip waarop de overeenkomst wordt opge-

ne pouvant excéder une fois le prix du voyage. Pour parer à ce risque, le voyageur a la possibilité de souscrire une assurance-annulation.

Sous-section 3

Responsabilité de l'organisateur de voyages

Cette sous-section aborde une des dispositions fondamentales de la directive (art. 5), à savoir les obligations et la responsabilité de l'organisateur de voyages. Conformément à l'article 5, point 3, de la directive, ces dispositions sont d'ailleurs impératives.

Article 17

Cet article dispose que l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution des prestations convenues, qu'elles soient fournies par lui ou par des tiers.

L'obligation principale de l'organisateur de voyages consiste à fournir au voyageur le voyage qui lui a été présenté.

Généralement, dans le chef de l'organisateur de voyages le manquement sera de ne pas réaliser les espoirs suscités par les publications (on pense tout d'abord à un hôtel qui n'est pas situé en bord de mer comme le faisait miroiter la brochure de voyages; de nombreuses réclamations émanant des voyageurs résultent également de la méconnaissance des us et coutumes locaux).

On attend donc de l'organisateur de voyages qu'il donne clairement au voyageur la plus grande certitude possible à propos de ce à quoi il peut s'attendre. Il doit informer le voyageur de manière correcte et complète.

La bonne exécution dans le chef de l'organisateur de voyages est fonction « des attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat de voyage ».

Article 18

Cet article détermine la responsabilité de l'organisateur de voyages quant aux dommages subis par le voyageur par suite de l'inexécution de tout ou partie de ses obligations.

Cette responsabilité est plus lourde que celle prévue dans la C.C.V. qui stipule que l'organisateur de voyages peut se libérer de sa responsabilité ou limiter celle-ci en prouvant qu'il a agi en organisateur de voyages diligent.

zegd). De schadevergoeding wordt beperkt tot een bedrag van maximum éénmaal de reissom. Om in dit risico te voorzien heeft de reiziger de mogelijkheid om een annulatieverzekering aan te gaan.

Onderafdeling 3

Aansprakelijkheid van de reisorganisator

In deze onderafdeling wordt een van de kernbepalingen van de richtlijn (art. 5) verwerkt, namelijk de verplichtingen en de aansprakelijkheid van de reisorganisator. Overeenkomstig artikel 5, punt 3, van de richtlijn zijn deze bepalingen trouwens van dwingend recht.

Artikel 17

Dit artikel bepaalt dat de reisorganisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de overeengekomen prestaties, ongeacht of deze prestaties door hemzelf of door derden worden verleend.

De hoofdverplichting van de reisorganisator bestaat erin aan de reiziger de door hem aangeboden reis te verschaffen.

Meestal zal de tekortkoming van een reisorganisator erin bestaan dat de in de publikaties gewekte verwachtingen niet uitkomen (men denke hierbij vooreerst aan een hotel dat niet vlak aan de zee ligt, zoals in de reisbrochure werd voorgespiegeld; verder zullen veel klachten van reizigers voortkomen uit onbekendheid met plaatselijke gewoonten en gebruiken).

Er wordt derhalve van de reisorganisator verwacht dat hij op een duidelijke wijze de reiziger zoveel mogelijk zekerheid verschaft over hetgeen hij mag verwachten. Hij moet de reiziger goed en volledig informeren.

De goede uitvoering in hoofde van de reisorganisator wordt bepaald door « de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mocht hebben op grond van hetgeen bepaald is in de reisovereenkomst ».

Artikel 18

Dit artikel bepaalt de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor de schade die de reiziger oploopt wegens de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van zijn verplichtingen.

Deze aansprakelijkheid is zwaarder dan die welke opgenomen is in de C.C.V., bepalend dat de reisorganisator zich van zijn verantwoordelijkheid kan ontheffen of deze beperken door te bewijzen dat hij als naarstige reisorganisator heeft gehandeld.

La directive énonce de manière limitative les cas où l'organisateur de voyages n'est pas responsable. Les dispositions de la directive sont reprises à cet article.

Le premier cas où l'organisateur de voyages n'est pas responsable est celui dont la responsabilité est imputable au voyageur (il rate par exemple le bateau ou le bus suite à un embouteillage).

Le deuxième cas est important : pour ne pas voir sa responsabilité engagée, l'organisateur de voyages doit prouver que la faute est imputable à un tiers étranger au contrat de voyage. Il doit s'agir de fautes imprévisibles et dont les conséquences sont insurmontables. En d'autres mots, l'organisateur de voyages est toujours responsable des personnes auxquelles il fait appel pour l'exécution du contrat de voyage sauf si ces dernières peuvent invoquer un cas de force majeure.

Le troisième cas concerne la force majeure.

Le quatrième cas concerne une faute imputable à un événement que l'organisateur de voyages ne pouvait prévoir ou éviter, même en ayant fait preuve de la plus grande prudence.

L'avant-dernier alinéa de cet article oblige en tout cas l'organisateur de voyages, qu'il soit responsable ou non, et même au cas où le voyageur aurait commis une erreur, à lui fournir une aide et une assistance pratique. Le besoin d'aide et d'assistance peut revêtir différentes formes et devra être adapté à chaque situation (par exemple veiller à trouver un lieu de séjour approprié, régler le voyage de retour). L'organisateur de voyages peut réclamer au voyageur l'indemnisation des frais exposés dans les différentes hypothèses prévues au paragraphe 2. Dans un certain nombre de cas, le voyageur peut faire appel à une assurance-assistance s'il en a souscrit une.

Article 19

La directive dispose que le dommage corporel résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations prévues au contrat, ne peut être limité sauf si un service compris dans le contrat de voyage tombe sous le coup d'une convention internationale.

Les considérants de la directive mentionnent quatre conventions :

- la convention de Varsovie de 1929 en matière de transport aérien international;
- la convention de Berne de 1961 relative au transport ferroviaire international;
- la convention d'Athènes de 1974 relative au transport maritime par bateau;

De richtlijn geeft limitatief aan in welke vier gevallen de reisorganisator niet aansprakelijk is. De bepalingen van de richtlijn zijn overgenomen in dit artikel.

Het eerste geval, waar de reisorganisator niet aansprakelijk is, betreft het geval waar de tekortkoming aan de reiziger toe te schrijven is (hij mist bijvoorbeeld de boot of de bus omdat hij in een opstopping terechtgekomen is).

Het tweede geval is belangrijk : om niet aansprakelijk te zijn moet de reisorganisator bewijzen dat de tekortkoming toe te rekenen is aan een derde, die niet bij de reisovereenkomst betrokken is; het moet hierbij gaan om tekortkomingen die niet te voorzien waren en waarvan de gevolgen niet konden worden opgeheven. Met andere woorden, de reisorganisator is steeds aansprakelijk voor de personen waarop zij een beroep doen voor de uitvoering van de reisovereenkomst, tenzij deze laatste overmacht kunnen invoeren.

Het derde geval betreft overmacht.

Het vierde geval betreft een tekortkoming die te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen.

Het voorlaatste lid van dit artikel verplicht de reisorganisator, in elk geval, of hij aansprakelijk is of niet, en zelfs in het geval dat de reizigers een fout zou hebben begaan, praktische hulp en bijstand aan de reiziger te verstrekken. De behoefte aan hulp en bijstand kan verschillende vormen aannemen en zal aan elke situatie moeten worden aangepast (bijvoorbeeld zorgen voor passend verblijf, regeling van de terugreis). De reisorganisator kan de reiziger aanspreken om de door hem gemaakte kosten te vergoeden in de gevallen vermeld in paragraaf 2. In een aantal gevallen kan de reiziger een beroep doen op een bijstandsverzekering zo hij die heeft aangegaan.

Artikel 19

De richtlijn bepaalt dat de lichamelijke schade die voortvloeit uit het niet of slecht uitvoeren van de in de overeenkomst voorziene prestaties niet kan worden beperkt, tenzij, indien een op een in de reisovereenkomst begrepen dienst een internationaal verdrag van toepassing is.

De overwegingen van de richtlijn maken melding van vier verdragen :

- het verdrag van Warschau van 1929 inzake internationaal luchtvervoer;
- het verdrag van Bern van 1961 betreffende het internationale vervoer per spoorweg;
- het verdrag van Athene van 1974 inzake het vervoer per schip over zee;

— la convention de Paris de 1962 concernant la responsabilité des hôteliers.

Pour les dommages autres que corporels, la directive admet que le dommage puisse être limité contractuellement, pourvu que cette limitation ne soit pas déraisonnable.

L'organisateur de voyages ne peut invoquer aucune limitation en cas de dol ou de faute grave.

Par ailleurs, le dédommagement a été limité à deux fois le prix du voyage. Le droit allemand va plus loin, en prévoyant que le dédommagement est limité à trois fois le prix du voyage.

Cette limitation ne peut être invoquée si l'organisateur de voyages fournit lui-même un certain nombre de services, par exemple s'il fournit le lieu de séjour ou le transport.

La directive ne se prononce pas clairement sur les dommages immatériels. Le paragraphe 5 de cet article prévoit que le voyageur peut réclamer, dans les cas raisonnables et appropriés, une indemnisation pour perte de la jouissance du voyage en cas d'inexécution. La perte de la jouissance du voyage ne concerne pas uniquement une atteinte à la personne mais aussi toutes sortes d'inconvénients graves en matière de bruit, odeurs, etc. dont le voyageur ne doit raisonnablement pas tenir compte et qui perturbent sérieusement la jouissance du voyage.

Sous-section 4

Obligations du voyageur

Article 20

Cet article a pour objet d'insérer la disposition de l'article 5, point 4, de la directive dans la présente proposition.

Il semble important d'imposer cette obligation expressément aux voyageurs. Un certain nombre de réclamations nées en cours d'exécution du voyage peuvent en effet être résolues sur place. Si le voyageur omet de le faire sur place (bien sûr lorsque c'est possible), et qu'il ne permet donc pas au prestataire de services de prendre des mesures en vue de limiter ce dommage, l'accroissement de celui-ci est à sa charge. Le voyageur ne peut donc réclamer aucun dédommagement s'il n'a pas introduit sa réclamation sur place de manière appropriée et fondée auprès d'un représentant de l'organisateur de voyages, et, si ce n'était pas possible, directement auprès de l'organisateur de voyages.

Le formulaire *ad hoc* doit permettre au voyageur de respecter le prescrit de l'article 5, point 4, de la directive, à savoir que celui-ci doit signaler, le plus tôt pos-

— het verdrag van Parijs van 1962 nopens de aansprakelijkheid van hotelhouders.

Voor andere dan lichamelijke schade staat de richtlijn toe dat de schade contractueel beperkt kan worden, mits de beperking niet onredelijk is.

De reisorganisator kan geen beperking invoeren in geval van opzet of grove schuld.

Verder werd de schadevergoeding beperkt tot tweemaal de reissom. Het Duitse recht gaat verder en beperkt de schadevergoeding tot driemaal de reissom.

Deze beperking kan niet ingeroepen worden indien de reisorganisator zelf een aantal diensten verleent, bijvoorbeeld zelf het verblijf of het vervoer verschafft.

De richtlijn spreekt zich niet duidelijk uit over immateriële schade. In paragraaf 5 van dit artikel wordt gesteld dat de reiziger, waar passend en redelijk, aanspraak kan maken in geval van wanprestatie op een schadevergoeding ingevolge derving van het reisgenot. De derving van het reisgenot betreft niet alleen een aantasting van de persoon, doch ook allerlei zware ongemakken in verband met lawaai, stank, enz. waarmee de reiziger redelijkerwijs niet hoeft rekening te houden en die het reisgenot ernstig bederven.

Onderafdeling 4

Verplichtingen van de reiziger

Artikel 20

Dit artikel heeft tot doel de bepaling van artikel 5, vierde lid, van de richtlijn in dit voorstel in te voegen.

Het lijkt belangrijk deze verplichting uitdrukkelijk aan de reiziger op te leggen. Een aantal klachten, ontstaan tijdens de uitvoering van de reis, kunnen inderdaad ter plaatse opgelost worden. Zo de reiziger nalaat dit ter plaatse te doen (wanneer dit uiteraard mogelijk is) en hij derhalve de dienstverstrekker niet in staat stelt schadebeperkende maatregelen te nemen, komt de verhoging van de schade voor zijn rekening. De reiziger kan derhalve geen aanspraak maken op schadevergoeding, zo hij niet op een gepaste en bewijskrachtige manier ter plaatse zijn klacht heeft ingediend bij de vertegenwoordiger van de reisorganisator en zo dit niet mogelijk was rechtstreeks bij de reisorganisator.

Het document *ad hoc* moet het de reiziger mogelijk maken, het bepaalde in artikel 5, punt 4, van de richtlijn na te leven, te weten dat hij zo vlug mogelijk elke

sible, tout défaut dans l'exécution du contrat au prestataire concerné, ainsi qu'à l'organisateur de voyages.

CHAPITRE V

Du contrat d'intermédiaire de voyages

Article 21

Cet article, qui a été repris de la C.C.V., a pour objet de protéger le voyageur contre le dommage subi consécutivement à une défaillance de l'intermédiaire de voyages. Le contrat naît en effet dès que la commande transmise à l'organisateur de voyages par l'intermédiaire de voyages (mandataire du voyageur) a été confirmée par ce dernier. Dans ce cas, le voyageur a rempli tous ses engagements dès qu'il a payé le prix du voyage à l'intermédiaire et ce, que le paiement ait été ou non transmis à l'organisateur de voyages. Le voyageur a donc droit à l'exécution du contrat de voyage.

Article 22

L'intermédiaire de voyages a l'obligation de conseiller le voyageur. Outre l'obligation de lui fournir toutes les informations nécessaires et complètes, cet article insiste sur la tâche de l'intermédiaire de voyages de proposer, dans le segment de marché où il agit en qualité de spécialiste, le voyage qui correspond le mieux aux possibilités et aux souhaits exprimés par le voyageur (avec ou sans enfants, jeune ou du troisième âge).

Cette obligation de conseil consiste en outre à préparer le voyageur concrètement aux éventuels problèmes et péripéties qui peuvent se présenter au cours du voyage (problèmes spécifiques du pays où il se rend ou relatifs aux services compris dans le voyage — ce qui n'empêche que le voyageur doive également s'informer, surtout pour les voyages en dehors de l'Europe, notamment par le biais de guides de voyages).

L'obligation imposée par cet article implique un engagement au niveau des moyens.

SECTION 1^{re}

Formation du contrat d'intermédiaire de voyages

Article 23

Comme dans le cas du contrat d'organisation de voyages, il y a lieu d'établir un contrat de voyage. Cette disposition n'est pas applicable lorsque l'intermédiaire de voyages vend uniquement des titres de transport.

Le contrat de voyage conclu par l'intermédiaire de voyages doit reprendre les mentions énumérées à l'article 10.

tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst moet melden aan de betrokken dienstverleners en aan de reisorganisator.

HOOFDSTUK V

Het contract tot reisbemiddeling

Artikel 21

Dit artikel werd overgenomen uit de C.C.V. en heeft tot doel de reiziger te beschermen tegen de schade opgelopen ingevolge een tekortkoming van de reisbemiddelaar. De overeenkomst komt inderdaad tot stand, van zodra de door de reisbemiddelaar (lasthebber van de reiziger) aan de reisorganisator doorgegeven bestelling door deze laatste werd bevestigd. In dit geval heeft de reiziger volledig aan zijn verbintenissen voldaan, indien hij de reissom aan de reisbemiddelaar heeft betaald en dit ongeacht of deze betaling reeds werd overgemaakt aan de reisorganisator. De reiziger heeft dus recht op de uitvoering van de reisovereenkomst.

Artikel 22

De reisbemiddelaar heeft een raadgevingsverplichting ten aanzien van de reiziger. Naast de verplichting om aan de reiziger alle noodzakelijke en volledige informatie te verschaffen, legt dit artikel de nadruk op de taak van de reisbemiddelaar, om binnen de marktsector waar hij als vakman optreedt, de reis voor te stellen die het best aansluit met de mogelijkheden van de reiziger en de door hem uitgedrukte wensen (met of zonder kinderen, jong of derde leeftijd).

Deze raadgevingsverplichting houdt verder in de reiziger concreet voor te bereiden op de mogelijke reisproblemen en problemen die zich kunnen stellen tijdens het verloop van de reis (specifieke problemen eigen aan het land waar hij zich begeeft, of met betrekking tot de diensten die in de reis opgenomen zijn — hetgeen niet wegneemt dat de reiziger, vooral voor reizen buiten Europa, zelf ook informatie moet inwinnen onder andere, via reisgidsen).

De verplichting opgelegd door dit artikel veronderstelt een middelenverbintenis.

AFDELING 1

Totstandkomen van het contract tot reisbemiddeling

Artikel 23

Zoals bij het contract tot reisorganisatie moet een reisovereenkomst worden opgesteld. Deze bepaling is niet van toepassing wanneer de reisbemiddelaar uitsluitend biljetten verkoopt.

De reisovereenkomst afgesloten door de reisbemiddelaar moet de in artikel 10 opgesomde vermeldingen bevatten.

Article 24

Les dispositions relatives aux révisions de prix et à la cessibilité de la réservation sont également applicables au contrat d'intermédiaire de voyages.

SECTION 2

Exécution du contrat d'intermédiaire de voyages

Article 25

Les dispositions du chapitre IV, section 2, relatives à l'exécution du contrat d'organisation de voyages, sont applicables aux contrats d'intermédiaires de voyages.

CHAPITRE VI

Dispositions finales

Article 26

L'article 7 de la directive dispose que 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. Cet article a été repris ici. Des démarches sont entreprises en Belgique en vue de créer un fonds privé de garanties. La plupart des organisateurs et intermédiaires de voyages adhéreront à ce fonds. D'autres formes de garanties sont également envisageables (par exemple une garantie bancaire, etc.). L'important est qu'il y ait une garantie et que l'on puisse vérifier en quoi elle consiste. Ce point pourrait également se régler par la réglementation concernant le statut des agences de voyages, par exemple par le biais d'un cautionnement légal.

Article 27

L'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages doivent prouver qu'ils ont souscrit une assurance en responsabilité civile.

Article 28

Cet article prévoit la possibilité de créer une commission de litiges voyages dont l'organisation, la composition et le fonctionnement sont réglés par le Roi.

Il existe déjà une A.S.B.L. Commission de litiges voyages créée par l'A.S.B.L. Association belge des

Artikel 24

Ook op het contract tot reisbemiddeling zijn de bepalingen in verband met de prijsherziening en de overdraagbaarheid van de boeking van toepassing.

AFDELING 2

Uitvoering van het contract tot reisbemiddeling

Artikel 25

De bepalingen onder hoofdstuk IV, afdeling II, betreffende de uitvoering van het contract tot reisorganisatie zijn van toepassing op het contract tot reisbemiddeling.

HOOFDSTUK VI

Slotbepalingen

Artikel 26

Artikel 7 van de richtlijn bepaalt dat de organisatoren en/of doorverkopers, die partij zijn bij de overeenkomst, dienen aan te tonen over voldoende garanties te beschikken om in geval van insolvabiliteit of faillissement te zorgen voor terugbetaling van de reeds voldane bedragen en voor repatriëring van de consument. Dit artikel werd hier overgenomen. In België worden stappen ondernomen tot oprichting van een privaatrechtelijk waarborgfonds. De meeste reisorganisatoren en -bemiddelaars zouden tot dat fonds toetreden. Ook andere vormen van garantiestelling zijn denkbaar (bijvoorbeeld een bankwaarborg enz.). Het belangrijkste is dat er een waarborg bestaat en dat men kan nagaan wat die garantie inhoudt. Deze aangelegenheid zou ook kunnen worden geregeld via de reglementering inzake het statuut van reisagentschappen, bijvoorbeeld door middel van een wettelijke borgstelling.

Artikel 27

De reisorganisator en de reisbemiddelaar moeten aantonen dat zij een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid hebben aangegaan.

Artikel 28

Dit artikel voorziet in de mogelijkheid van de oprichting van een geschillencommissie reizen, waarvan de organisatie, de samenstelling en de werking door de Koning worden bepaald.

Er bestaat reeds een vzw Geschillencommissie Reizen die opgericht werd door de vzw Belgische Ver-

consommateurs «Test-Achats» et la «Vereniging van Vlaamse Reisbureaus». Cette commission a pour principal objet d'examiner les réclamations et litiges de voyages entre les consommateurs, d'une part, et les intermédiaires et les organisateurs de voyages, d'autre part.

Le règlement des litiges est assuré par un collège de litiges au sein duquel siègent paritairement des représentants de l'industrie du voyage et des représentants des consommateurs. Le collège est présidé par un membre indépendant qui a la qualité de docteur ou de licencié en droit. Une tentative obligatoire de médiation et de conciliation préalable est prévue.

Il n'est pas sans importance de mentionner qu'actuellement, toutes les organisations professionnelles de l'industrie du tourisme sont représentées au sein de la commission de litiges (l'A.B.T.O., le B.T.O., la V.V.R, l'U.P.A.V.). Comme tout le secteur du tourisme a actuellement adhéré à la commission de litiges, il serait possible d'envisager une reconnaissance et un subventionnement de celle-ci.

Article 29

N'appelle aucun commentaire.

Article 30

La loi du 30 mars 1973 ne peut être abrogée qu'après la dénonciation de la convention internationale par l'Etat belge conformément à l'article 37 de la C.C.V.: «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 la dénonciation.»

Le fait qu'il faille encore attendre au moins un an avant que l'abrogation de la loi du 30 mars 1973 ne sortisse ses effets, ne constitue cependant pas, en principe, un obstacle à l'application immédiate de la présente proposition.

L'article 2, deuxième alinéa, de la C.C.V. dispose en effet que la C.C.V. s'applique sans préjudice des législations spéciales établissant des dispositions plus favorables à certaines catégories de voyageurs.

C'est pourquoi le Roi est habilité à déterminer les catégories de voyageurs auxquelles la présente loi sera immédiatement applicable.

Articles 31 et 32

N'appellent aucun commentaire.

bruikersunie «Testaankoop» en de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus. Deze commissie heeft voornamelijk tot doel het behandelen van reisklachten en geschillen tussen verbruikers enerzijds, en reisbemiddelaars en reisorganisatoren anderzijds.

De geschillenbeslechting gebeurt door een geschillencollege, waarin vertegenwoordigers van de reisindustrie en vertegenwoordigers van de verbruikers paritair zitting hebben. Het college wordt voorgezeten door een onafhankelijke persoon die de hoedanigheid van doctor of licentiaat in de rechten bezit. Er is in een verplichte voorafgaande bemiddelings- en verzoeningspoging voorzien.

Het is niet zonder belang te vermelden dat alle beroepsorganisaties in de toeristische sector momenteel vertegenwoordigd zijn in de geschillencommissie. Daar de hele toeristische sector vertegenwoordigd is zou men een erkenning en betoelaging van de huidige geschillencommissie kunnen overwegen.

Artikel 29

Vergt geen toelichting.

Artikel 30

De wet van 30 maart 1973 kan maar opgeheven worden, nadat de Belgische Staat overeenkomstig artikel 37 van de C.C.V. de Internationale Overeenkomst heeft opgezegd. Dit artikel stelt: «Elke Overeenkomstsluitende Staat heeft het recht deze Overeenkomst ten 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.»

Het feit dat men nog ten minste een jaar moet wachten vooraleer de opheffing van de wet van 30 maart 1973 van kracht kan worden, is evenwel in principe geen hinderpaal voor de onmiddellijke toepassing van dit voorstel.

Artikel 2, tweede lid, van de C.C.V. bepaalt immers dat de C.C.V. toepasselijk is, onverminderd de speciale wetgevingen waarbij bepaalde categorieën van reizigers gunstiger voorwaarden genieten.

Om die reden wordt dan ook aan de Koning de bevoegdheid gegeven de categorieën van reizigers te bepalen op wie deze wet onmiddellijk van toepassing wordt.

Artikelen 31 en 32

Vergen geen toelichting.

Luc MARTENS.

PROPOSITION DE LOI**CHAPITRE I^{er}****Définitions et champ d'application****Article premier**

Pour l'application de la présente loi, il faut entendre par :

1^o 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, 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^o 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 voyage, soit une ou plusieurs prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque;

3^o Organisateur de voyages: toute personne qui vend ou offre en vente la combinaison décrite au 1^o, directement ou par l'intermédiaire d'un intermédiaire de voyages;

4^o Intermédiaire de voyages: toute personne qui prend l'engagement visé au 2^o;

5^o Voyageur: la personne physique ou morale qui conclut un contrat de voyage avec l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages (le contractant principal), le tiers bénéficiaire d'un tel contrat ou la personne à laquelle le contrat de voyage est cédé par le contractant principal ou le tiers bénéficiaire.

VOORSTEL VAN WET**HOOFDSTUK I****Definities en toepassingsgebied****Artikel 1**

Voor de toepassing van deze wet moet worden verstaan onder:

1^o Contract tot reisorganisatie: de overeenkomst waarbij een persoon zich in eigen naam jegens een andere verbindt, om tegen betaling van een globale prijs, 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 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^o 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 één of meer afzonderlijke prestaties die enigerlei reis of verblijf mogelijk maken;

3^o Reisorganisator: elke persoon die de sub 1^o omschreven combinatie rechtstreeks of door bemiddeling van een reisbemiddelaar verkoopt of ten verkoop aanbiedt;

4^o Reisbemiddelaar: elke persoon die de sub 2^o bedoelde verbintenis aangaat;

5^o Reiziger: de natuurlijke of rechtspersoon die een contract tot reisovereenkomst sluit met de reisorganisator of -bemiddelaar (de hoofdcontractant), de derde begunstigde van een dergelijke overeenkomst of de persoon aan wie de reisovereenkomst wordt overgedragen door de hoofdcontractant of de derde begunstigde.

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

Toute disposition d'un contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages contraire à la présente loi ou à ses arrêtés d'exécution est nulle. Cette nullité ne peut être invoquée que par le voyageur.

CHAPITRE II

De la promotion de voyages

Art. 4

La description des services mentionnés à l'article 1^{er}, 1^o et 2^o, 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^o à la destination, aux moyens, aux caractéristiques et aux catégories de transport utilisés;

2^o 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^o à la nature et au nombre de repas fournis;

4^o à l'itinéraire;

5^o aux informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi qu'aux formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;

6^o au montant ou au pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et au calendrier pour le paiement du solde;

Art. 2

§ 1. Deze wet is van toepassing op de in België verkochte of ten verkoop aangeboden contracten tot reisorganisatie en -bemiddeling.

§ 2. Zo een reisbemiddelaar optreedt als tussenpersoon voor een niet in België gevestigde reisorganisator, wordt hij tegenover de reiziger als reisorganisator beschouwd.

Art. 3

Elk met deze wet of haar uitvoeringsbesluiten strijdige bepaling van een contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling is nietig. Deze nietigheid kan slechts door de reiziger worden ingeroepen.

HOOFDSTUK II

Reispromotie

Art. 4

De beschrijving van de diensten vermeld in artikel 1, 1^o en 2^o, die aan de reiziger wordt verstrekt, alsmede de prijs en alle andere voorwaarden die op de overeenkomst 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^o de bestemming, de te gebruiken vervoermiddelen, kenmerken en categorieën van deze vervoermiddelen;

2^o 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 moet gewezen worden op het verschil tussen deze klassering en de normen die gebruikelijk zijn in België;

3^o de aard en het aantal inbegrepen maaltijden;

4^o de routebeschrijving;

5^o algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn;

6^o het als voorschot te betalen bedrag of percentage van de prijs en de termijn voor de betaling van het saldo;

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,

7° de l'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 de overeenkomst 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 de overeenkomst.

HOOFDSTUK III

Informatie

Art. 7

De reisorganisator en/of -bemiddelaar 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, 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-

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.

3° lors de la remise des documents de voyage, de remettre au voyageur le formulaire prévu conformément à l'article 20.

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 et/ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un exemplaire du bon de commande.

Le contrat définitif d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages.

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;

van, naam, adres en telefoon- en faxnummer van de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen. Zo deze instanties niet bestaan, 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.

3° bij het afleveren van de reisdocumenten, aan de reiziger het formulier vastgesteld in artikel 20 overhandigen.

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

Art. 8

De reiziger moet aan de reisorganisator en/of bemiddelaar 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 en/of de reisorganisator ertoe gehouden een exemplaar van de bestelbon aan de reiziger te overhandigen.

Het definitieve contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger vanwege de reisorganisator de bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

Art. 10

§ 1. De bestelbon en het contract vermelden ten minste:

1° plaats en datum van sluiting;

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;

4° le nom et l'adresse du contractant principal 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 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'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 et/ou assistance, et le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance.

§ 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° 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

2° naam en adres van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar;

3° naam en adres van de instantie die garant staat voor de diensten van de reisorganisator;

4° naam en adres van de hoofdcontractant 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 perioden van verblijf omvatten, de verschillende perioden 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 reisorganisator of 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 reisorganisator en/of bemiddelaar;

13° de modaliteiten 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- en/of bijstandsverzekering en naam en adres van de verzekeraar.

§ 2. 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° het minimum aantal personen dat voor de uitvoering van de reisovereenkomst is vereist en de uiter-

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.

§ 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.

Sous-section 2

Le prix

Art. 11

§ 1^{er}. Le prix convenu dans le bon de commande 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 bon de commande 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.

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 con-

ste 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° bezoeken, excursies of andere diensten, die begrepen zijn in de overeengekomen totale prijs.

§ 3. Voor zover 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 aan het programma of de reisbrochure moet in de reisovereenkomst vermeld worden.

Onderafdeling 2

De prijs

Art. 11

§ 1. De in de bestelbon 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 de bestelbon vastgestelde prijs kan tijdens de 20 kalenderdagen, die aan het vertrek voorafgaan, in geen enkel geval nog worden verhoogd.

§ 3. Zo de verhoging 10 pct. van de globale prijs 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.

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 aan alle

ditions 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 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}

Résiliation 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 en raison de circonstances extraordinaires, dont l'organisateur de voyages ne pouvait avoir connaissance à la signature du contrat, il 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 avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

En cas de résiliation du contrat par le voyageur, celui-ci peut demander l'application de l'article 14, § 2.

Art. 14

§ 1^{er}. Si l'organisateur 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^o 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;

voorwaarden van het contract tot reisorganisatie moet voldoen. 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 globale prijs van de reis en de kosten van de overdracht.

AFDELING 2

Uitvoering van het contract tot reisorganisatie

Onderafdeling 1

Opzegging 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 de overeenkomst niet kan worden uitgevoerd om reden van buitengewone omstandigheden, die de reisorganisator bij het sluiten van het contract niet kon kennen, 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 de overeenkomst 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 aanhangsel bij de overeenkomst te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden medegedeeld.

Zo de reiziger de overeenkomst opzegt, mag hij de toepassing vragen van artikel 14, § 2.

Art. 14

§ 1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, de overeenkomst opzegt wegens « een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid », heeft de reiziger de keuze tussen :

1^o ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat er door de reiziger een supplement betaald dient te worden; zo de aangeboden reis van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;

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 l'inexécution 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 alternatives appropriées et gratuites 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 alternatives 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.

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 suite à la résiliation. Le dédommagement peut s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

2° ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van de overeenkomst 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 opzegt 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 de overeenkomst voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de afreis hiervan schriftelijk in kennis werd gebracht;

b) de opzegging 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 uitvoering van 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.

Onderafdeling 2

Opzegging door de reiziger

Art. 16

De reiziger kan ten allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk opzeggen.

Indien de reiziger opzegt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en reisbemiddelaar lijdt ten gevolge van de opzegging. De schadevergoeding kan ten hoogste eenmaal de reissom bedragen.

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.

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° 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 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 charge de celui-ci.

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 et résultant de l'intention de causer le dommage ou d'une imprudence.

Onderafdeling 3

Aansprakelijkheid van de reisorganisator

Art. 17

De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de overeenkomst, 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.

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 in geval:

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 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 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 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, 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 uit zijn eigen handelen of nalaten voortvloeit en geschiedt met het opzet de schade te veroorzaken of uit roekeloosheid, niet uitsluiten of beperken.

§ 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. 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 à concurrence de deux fois le prix du voyage.

§ 5. 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.

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 l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages, au plus tard un mois après la fin du voyage. Il utilisera à cet effet le formulaire approprié qui lui a été remis en même temps que les documents de voyage.

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.

§ 3. Indien op een in de reisovereenkomst begrepen dienst een internationaal verdrag van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die het verdrag aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.

§ 4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in de reisovereenkomst begrepen diensten verleent, kan hij zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade beperken tot tweemaal de reissom.

§ 5. De reisorganisator is, zo hem een tekortkoming in de nakoming van een van zijn verplichtingen kan worden toegerekend, eveneens gehouden tot een bilijke vergoeding van de derving van het reisgenot.

Onderafdeling 4

Verplichtingen van de reiziger

Art. 20

De reiziger dient elke tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, 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, per aangetekend schrijven, aan de reisorganisator en/of reisbemiddelaar bevestigen, ten laatste één maand na het beëindigen van de reis. Hij gebruikt daarvoor een geëigend formulier dat hem samen met de reisdocumenten werd 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.

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 de voyage 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 doit reprendre les mentions énoncées à l'article 10 de la présente loi.

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

Art. 25

Les articles 13 à 20 de la présente loi sont également applicables aux contrats d'intermédiaire de voyages.

CHAPITRE VI

Dispositions finales

Art. 26

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages partie au contrat de voyage 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 les conditions auxquelles ces garanties doivent répondre.

AFDELING 1

Het totstandkomen
van het contract tot reisbemiddeling

Art. 23

§ 1. Voor elke verkoop door een reisbemiddelaar van een reis- en/of verblijfsprestatie of andere prestatie moet een reisovereenkomst worden opgesteld, tenzij het uitsluitend vervoerbiljetten betreft.

De reisbemiddelaar moet een exemplaar van de overeenkomst aan de reiziger overhandigen.

§ 2. Dit contract moet de vermeldingen bevatten, opgenomen in artikel 10 van huidige wet.

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

Art. 25

De artikelen 13 tot 20 van deze wet zijn eveneens van toepassing op het contract tot reisbemiddeling.

HOOFDSTUK VI

Slotbepalingen

Art. 26

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 financieel onvermogen, hun verplichtingen jegens de reiziger 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 voorwaarden bepalen waaraan deze garanties moeten beantwoorden.

Art. 27

L'organisateur et l'intermédiaire de voyages doivent souscrire une assurance couvrant leur responsabilité professionnelle éventuelle.

Art. 28

Le Roi peut créer une commission de litiges dont Il détermine l'organisation, le fonctionnement et la composition.

Art. 29

Après l'entrée en vigueur de la présente loi, le Roi peut élaborer un contrat de voyage type ainsi qu'un modèle de conditions générales.

Art. 30

La loi du 30 mars 1973 approuvant 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 approuvant 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. 31

Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, prendre, dans le cadre du champ d'application de la présente loi, toutes les mesures nécessaires pour assurer l'exécution des obligations résultant des conventions internationales et des actes pris en vertu de celles-ci, ces mesures pouvant inclure l'abrogation et la modification de dispositions légales.

Art. 32

Les dispositions de la présente loi entrent en vigueur aux dates fixées par le Roi.

Art. 27

De reisorganisator en de reisbemiddelaar moeten een verzekering voor hun mogelijke professionele aansprakelijkheid jegens de reiziger afsluiten.

Art. 28

De Koning kan een geschillencommissie oprichten en kan de organisatie, de werking en de samenstelling ervan bepalen.

Art. 29

Na de inwerkingtreding van deze wet, kan de Koning een modelcontract en een model van algemene voorwaarden opstellen.

Art. 30

De wet van 30 maart 1973, die de Internationale Overeenkomst betreffende het Reiscontract, opge maakt op 23 april 1970 (C.C.V.), goedgekeurde, 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, die de Internationale Overeenkomst betreffende het Reiscontract goedgekeurde van kracht blijft, bepaalt de Koning de categorieën van reizigers, waarop deze wet van toepassing is.

Art. 31

De Koning kan, bij in Ministerraad overlegd besluit, binnen het toepassingsgebied van deze wet, de vereiste maatregelen nemen ter uitvoering van de verplichtingen die voortvloeien uit de internationale verdragen en de krachtens die verdragen totstandgekomen internationale akten, welke maatregelen de opheffing en de wijziging van wetsbepalingen kunnen inhouden.

Art. 32

De bepalingen van deze wet treden in werking op de data die de Koning bepaalt.

LUC MARTENS.
SUZETTE VERHOEVEN.
SIMONNE CREYF.