

N. 94 — 927

[S-C — 11042]

16 FEBRUARI 1994

## Wet tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (1)

ALBERT II, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wèzen zullen, Onze Groot:

De Kamers hebben aangenomen en Wij bekrachtigen hetgeen volgt:

HOOFDSTUK I. — *Definities en toepassingsgebied*

Artikel 1. Voor de toepassing van deze wet moet worden verstaan onder:

1° Contract tot reisorganisatie: de overeenkomst waarbij een persoon zich in eigen naam jegens een andere verbindt, om tegen betaling van een totaalprijs, ten minste twee van de volgende drie diensten:

- a) vervoer,
- b) logies,
- c) andere niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die niet bijkomstig zijn ten opzichte van het vervoer of het logies,

in een door hem en/of door een derde van tevoren georganiseerde combinatie te leveren, voor zover de diensten een overnachting behelzen of zich uitstrekken over een tijdsperiode van meer dan twintig uur.

2° Afzonderlijke facturering van diverse onderdelen van eenzelfde combinatie bevrijdt de reisorganisator of bemiddelaar niet van de verplichtingen vervat in deze wet;

3° Contract tot reisbemiddeling: elke overeenkomst waarbij een persoon zich verbindt tot het verstrekken aan een andere, tegen betaling van een prijs, hetzij van een contract tot reisorganisatie, hetzij van een of meer afzonderlijke prestaties die enigerlei reis of verblijf mogelijk maken;

3° Reisorganisator: elke persoon die als verkoper in de betekenis van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument de sub 1° omschreven combinatie rechtstreeks of door bemiddeling van een reisbemiddelaar verkoopt of ten verkoop aanbiedt;

4° Reisbemiddelaar: elke persoon die als verkoper in de betekenis van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument de sub 2° bedoelde verbintenis aangaat;

5° Reiziger: elke persoon die het voordeel geniet van de verbintenis bedoeld sub 1° of 2°, ongeacht of het contract gesloten of de prijs betaald is door hem of voor hem.

Art. 2. § 1. Deze wet is van toepassing op de in België verkochte of ten verkoop aangeboden contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

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

Onverminderd de bepalingen van de artikelen 19 en 28 is elke bepaling van deze wet strijdig beding nietig, voor zover het ertoe strekt de rechten van de reiziger te beperken of zijn verplichtingen te verzwaren.

HOOFDSTUK II. — *Reispromotie*

Art. 4. De beschrijving van de diensten vermeld in artikel 1, 1° en 2°, die aan de reiziger wordt verstrekt, alsmede de prijs en alle andere voorwaarden die op het contract van toepassing zijn, mogen geen misleidende elementen bevatten.

(1) *Buitengewone zitting 1991-1992.*

Senaat:

*Parlementaire stukken.* — Wetsvoorstel ingediend door de heer Luc Martens c.s., nr. 488/1. — Verslag, nr. 488/2. — Amendement, nr. 488/3.

*Parlementaire Handelingen.* — Bespreking. Vergadering van 19 juli 1993. — Aanneming. Vergadering van 20 juli 1993.

Gewone Zitting 1992-1993.

Kamer van volksvertegenwoordigers:

*Parlementaire stukken.* — Ontwerp overgezonden door de Senaat, nr. 1146/1. Verslag, nr. 1146/2.

*Parlementaire Handelingen.* — Bespreking en aanneming. Vergadering van 3 februari 1994.

F. 94 — 927

[S-C — 11042]

16 FEVRIER 1994

## Loi régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages (1)

ALBERT II, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Les Chambres ont adopté et Nous sanctionnons ce qui suit:

CHAPITRE Ier. — *DefinITIONS et champ d'application*

Article 1er. Pour l'application de la présente loi, il faut entendre par:

1° Contrat d'organisation de voyages: tout contrat par lequel une personne s'engage, en son nom, à procurer à une autre, moyennant un prix global, au moins deux des trois services suivants:

- a) transport,
- b) logement,
- c) autres services touristiques, non liés au transport ou au logement, qui ne sont pas accessoires au transport ou au logement,

dans une combinaison préalable organisée par ladite personne et/ou par un tiers, pour autant que les prestations incluent une nuitée ou dépassent une durée de vingt-quatre heures.

La facturation séparée de divers éléments d'un même forfait ne soustrait pas l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages aux obligations de la présente loi;

2° Contrat d'intermédiaire de voyages: tout contrat par lequel une personne s'engage à procurer à une autre, moyennant le paiement d'un prix, soit un contrat d'organisation de voyages, soit une ou plusieurs prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque;

3° Organisateur de voyages: toute personne agissant en tant que vendeur au sens de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur qui vend ou offre en vente la combinaison décrite au 1°, directement ou à l'intervention d'un intermédiaire de voyages;

4° Intermédiaire de voyages: toute personne agissant en tant que vendeur au sens de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, qui prend l'engagement visé au 2°;

5° Voyageur: toute personne qui bénéficie de l'engagement visé au 1° ou au 2°, que le contrat ait été conclu ou le prix payé par elle ou pour elle.

Art. 2. § 1er. La présente loi est applicable aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages vendus ou offerts en vente en Belgique.

§ 2. Si un intermédiaire de voyages agit en qualité d'intermédiaire pour un organisateur de voyages non établi en Belgique, il est considéré comme l'organisateur de voyages vis-à-vis du voyageur.

Art. 3. Sans préjudice des dispositions des articles 19 et 28, toute clause contraire à la présente loi ou à ses arrêtés d'exécution est nulle dans la mesure où elle vise à limiter les droits du voyageur ou à alourdir ses obligations.

CHAPITRE II. — *De la promotion de voyages*

Art. 4. La description des services mentionnés à l'article 1er, 1° et 2°, communiquée au voyageur; leur prix et toutes les autres conditions applicables au contrat ne peuvent contenir aucune indication trompeuse.

(1) *Session extraordinaire 1991-1992.*

Sénat:

*Documents parlementaires.* — Proposition de loi déposée par M. Luc Martens et consorts, n° 488/1. — Rapport, n° 488/2. — Amendement, n° 488/3.

*Annales parlementaires.* — Discussion. Séance du 19 juillet 1993. — Adoption. Séance du 20 juillet 1993.

Session ordinaire 1992-1993.

Chambre des représentants:

*Documents parlementaires.* — Projet transmis par le Sénat, n° 1146/1. — Rapport, n° 1146/2.

*Annales parlementaires.* — Discussion et adoption. Séance du 3 février 1994.

Art. 5. Indien aan de reiziger een brochure wordt verstrekt, moet deze nauwkeurig, leesbaar, ondubbelzinnig en goed zichtbaar de prijs vermelden, evenals de relevante gegevens over :

1° de bestemming, de te gebruiken vervoermiddelen, de kenmerken en de categorieën van deze vervoermiddelen;

2° de huisvesting, de ligging, de categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken ervan, alsmede de goedkeuring en de toeristische indeling ervan, overeenkomstig de voorschriften van het ontvangende land, waarbij de reiziger gewezen moet worden op het verschil tussen deze klassering en de normen die toepasselijk zijn in België;

3° de aard en het aantal inbegrepen maaltijden;

4° de routebeschrijving;

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

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

7° de aanduiding of voor de uitvoering van de reis een minimum aantal personen is vereist, en zo ja, de uiterste datum waarop de reiziger in kennis zal worden gesteld van een eventuele annulering;

8° de nuttige informatie met betrekking tot het aangaan van een annulatie- en/of bijstandsverzekering;

9° de aard van de reis en de doelgroep tot wie ze zich richt.

Art. 6. De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij :

— wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het aangaan van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de brochure moet daarvan uitdrukkelijk melding maken;

— er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.

### HOOFDSTUK III. — Informatie

Art. 7. De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht :

1° vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen :

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

b) de op het contract toepasselijke contractvoorwaarden;

c) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie- en/of bijstandsverzekering;

2° vóór de aanvang van de reis, en ten laatste zeven kalenderdagen vóór de vertrekdatum, de volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken :

a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook de door de reiziger in te nemen plaats;

b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of bemiddelaar, of bij het ontbreken daarvan, naam, adres en telefoon- en faxnummer van plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen. Zo deze instanties niet bestaan, moet de reiziger beschikken over een telefoon- of faxnummer waardoor hij zo spoedig mogelijk in contact kan treden met de reisbemiddelaar of de reisorganisator;

c) voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

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

Art. 8. De reiziger moet aan de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden.

### HOOFDSTUK IV. — Het contract tot reisorganisatie

#### Afdeling 1. — Totstandkomen van het contract

##### Onderafdeling 1. — Vorm en inhoud van het contract

Art. 9. Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of de reisorganisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet via de namens de reisorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

Art. 5. Si une brochure est mise à la disposition du voyageur, elle doit indiquer de manière précise, lisible, apparente et non équivoque le prix ainsi que les données pertinentes relatives :

1° à la destination, aux moyens, aux caractéristiques et aux catégories de transport utilisés;

2° au mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique, en vertu de la réglementation du pays d'accueil et l'attention du voyageur doit être attirée sur la différence entre cette classification et les normes en vigueur en Belgique;

3° à la nature et au nombre de repas inclus;

4° à la description de l'itinéraire;

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

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

7° à la mention qu'il y a un 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 engagé 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 aux voyageurs 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, adresse et numéros de téléphone et de fax des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème. Lorsque ces représentations et ces organismes n'existent pas, le voyageur doit disposer d'un numéro de téléphone ou de fax lui permettant d'établir le plus rapidement possible un contact avec l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages;

c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de sept jours civils visé au 2° ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Art. 8. Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément.

### CHAPITRE IV. — Du contrat d'organisation de voyages

#### Section 1re. — Formation du contrat

##### Sous-section 1re. — Forme et contenu du contrat

Art. 9. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom de ce dernier.

wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Art. 10. § 1. De bestelbon en het contract vermelden ten minste :

- 1° de plaats en de datum van de ondertekening;
- 2° de naam en het adres van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar;
- 3° de naam en het adres van de instantie die garant staat voor de diensten van de reisorganisator en/of van de reisbemiddelaar;
- 4° de naam en het adres van de reiziger en, in voorkomend geval, de derde begunstigde(n);
- 5° de plaatsen en de data van begin en einde van de reis en van de verblijven en, indien deze onderscheiden periodes van verblijf omvatten, de verschillende periodes en data;
- 6° de te gebruiken vervoermiddelen, kenmerken en categorieën van deze vervoermiddelen, data, tijdstippen en plaatsen van vertrek en terugkeer;
- 7° de totaalprijs die al de in het contract vastgestelde prestaties dekt;
- 8° de gegevens met betrekking tot een eventuele herziening van de prijs en de precieze berekeningswijze ervan;
- 9° de termijn en de wijze van betaling van de prijs;
- 10° de bijzondere wensen die de reiziger bij het boeken van de reis aan de reisorganisator of de reisbemiddelaar kenbaar heeft gemaakt;
- 11° de voorwaarden om het contract over te dragen;
- 12° de voorwaarden om het contract te verbreken in hoofde van de reiziger en in hoofde van de reisorganisator en/of bemiddelaar;

13° de wijze waarop en de termijnen waarbinnen de reiziger een eventuele klacht moet indienen in verband met het niet of slecht uitvoeren van de overeenkomst;

14° de voorwaarden van een annulatie, bijstands- en/of elke andere verzekering en naam en adres van de verzekeraar of een uitdrukkelijke verwijzing naar de brochure met aanduiding van de bladzijde waarop deze informatie is vermeld.

§ 2. Indien zij relevant zijn voor het betrokken contract, dient het contract bijkomend de volgende gegevens te vermelden :

1° indien logies in de reisovereenkomst is opgenomen : de ligging, de categorie of het comfort en de belangrijkste kenmerken ervan, alsmede de overeenstemming ervan met de voorschriften van het ontvangende land, waarbij de reiziger gewezen moet worden op het verschil tussen deze klassering en de normen die toepasselijk zijn in België;

2° de aard en het aantal inbegrepen maaltijden;

3° het minimum aantal personen dat voor de uitvoering van het reiscontract is vereist en de uiterste datum waarop de reiziger in kennis zal worden gesteld van een eventuele annulering; deze uiterste annuleringsdatum is ten laatste 15 dagen voor het vertrek;

4° de routebeschrijving;

5° de bezoeken, excursies of andere diensten, die begrepen zijn in de overeengekomen totale prijs;

de bijzondere wensen van de reiziger die door de reisorganisator zijn aanvaard.

§ 3. In zoverre de gegevens vervat in § 1 en § 2 geheel of gedeeltelijk voorkomen op een aan de reiziger afgegeven programma, reisbrochure of op de bestelbon, mag het contract een eenvoudige verwijzing naar dat programma, reisbrochure of bestelbon bevatten; elke wijziging van het programma of de reisbrochure moet in het reiscontract vermeld worden.

Het contract moet uitdrukkelijk vermelden dat de reiziger het programma of de brochure heeft ontvangen.

#### Onderafdeling 2. — De prijs

Art. 11. § 1. De in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in :

- a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
- b) de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
- c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.

Er moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijzigingen ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs.

Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Art. 10. § 1er. Le bon de commande et le contrat de voyage mentionnent au moins :

- 1° le lieu et la date de la signature;
- 2° le nom et l'adresse de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages;

3° le nom et l'adresse de l'instance qui se porte garant des services de l'organisateur de voyages et/ou de l'intermédiaire de voyages;

4° le nom et l'adresse du voyageur et, le cas échéant, du (ou des) tiers bénéficiaire(s);

5° les lieux et dates de début et de fin du voyage et de séjour et, si ceux-ci couvrent des périodes de séjour distinctes, les différentes périodes et dates;

6° les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;

7° le prix global couvrant l'ensemble des prestations prévues au contrat;

8° les données relatives à une éventuelle révision du prix et à son mode de calcul exact;

9° le calendrier et les modalités de paiement du prix;

10° les desiderata particuliers que le voyageur a fait connaître à l'organisateur ou à l'intermédiaire de voyages au moment de la réservation du voyage;

11° les conditions de cession du contrat;

12° les conditions de résiliation du contrat dans le chef du voyageur et dans le chef de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages;

13° les modalités et délais dans lesquels le voyageur doit formuler une réclamation éventuelle pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat;

14° les conditions d'une assurance-annulation, d'une assurance-assistance, et/ou de toute autre assurance, ainsi que le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance ou l'indication précise de la page de la brochure où figurent ces informations;

§ 2. Le contrat doit également mentionner les données suivantes, si elles sont pertinentes pour le contrat en question :

1° lorsque le voyage comprend un hébergement : sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation du pays d'accueil et, l'attention du voyageur doit être attirée sur la différence entre cette classification et les normes en vigueur en Belgique;

2° la nature et le nombre des repas inclus;

3° le nombre minimum de personnes requis pour l'exécution du contrat de voyage et la date limite d'information du voyageur en cas d'annulation éventuelle; cette date limite d'annulation ne peut être postérieure à 15 jours avant le départ;

4° la description de l'itinéraire;

5° les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu;

6° les desiderata particuliers du voyageur qui ont été acceptés par l'organisateur de voyages.

§ 3. Dans la mesure où les indications prévues aux §§ 1er 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 du programme ou de la brochure de voyages devra être mentionnée dans le contrat de voyage.

Une mention explicite de la réception du programme ou de la brochure par le voyageur sera prévue dans le contrat.

#### Sous-section 2. — Le prix

Art. 11. § 1er. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si le contrat en prévoit expressément la possibilité de même que son mode de calcul exact et pour autant que la révision soit consécutive aux variations :

- a) des taux de change appliqués au voyage, et/ou
- b) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou
- c) des redevances et taxes afférentes à certains services.

Il faut, dans ce cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.