# Voorbeeldbrief



Klacht over reisorganisatie

Gebruik deze brief wanneer u het niet eens bent met de manier waarop uw reisorganisatie uw reis heeft geregeld en hierover schriftelijk een klacht wilt indienen.

## Belangrijk om te weten:

* Wanneer de reis die u gemaakt heeft niet aan uw verwachting heeft voldaan, dient u de reisorganisatie hiervan op de hoogte te stellen en de organisatie de kans te geven om met een oplossing te komen. Komt de reisorganisatie niet met een passende oplossing? Dan kunt u een klacht indienen. Doe dit al tijdens uw reis en dus op het moment dat de problemen geconstateerd worden. Op die manier kunt u de reisorganisatie in de gelegenheid stellen om de problemen op te lossen.
* Verzamel bewijsmateriaal van de situatie.
* Wat u redelijkerwijs kunt verwachten van de reis is afhankelijk van wat u vooraf bent overeengekomen met de reisorganisatie. Daarnaast is het afhankelijk van de informatie die aan u is verstrekt. Ga dit zo nodig na in de overeenkomst en de algemene voorwaarden.
* Indien uw reis niet aan uw redelijke verwachtingen voldoet én de reisorganisatie biedt u geen passende oplossing, dan kunt u een klacht indienen. Van belang is wel dat de schade die u heeft geleden, is toe te rekenen aan de reisorganisatie.

## Algemene informatie:

* Dit is een voorbeeldbrief van ARAG. U kunt deze brief aanpassen aan uw situatie;
* U bent zelf verantwoordelijk voor uw brief;
* Verstuur uw brief aangetekend. Bewaar het verzendbewijs en een kopie van de verstuurde brief;
* Heeft u juridische hulp nodig? Neem dan contact op via [www.arag.nl](http://www.arag.nl).

Wij streven ernaar dit voorbeelddocument regelmatig te controleren op inhoud en actualiteit. ARAG kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onjuistheden in het document of problemen die voortkomen uit het (onjuist) gebruik hiervan.

**Aan**

[Naam reisorganisatie]  
[Adres]  
[Postcode en plaats]  
[E-mail]

[Woonplaats, datum]

**Betreft: klacht over reisorganisatie**

Geachte heer/mevrouw,

Op [datum] heb ik bij uw reisorganisatie een reis geboekt naar [invullen land, plaats en hotel van vakantiebestemming] in de periode van [vertrekdatum] tot [einddatum]. Ik ben echter niet tevreden over de manier waarop deze reis is uitgevoerd door uw organisatie. Ik heb dan ook de volgende klachten hierover: [opsomming van de klachten]

[Licht vervolgens toe waarom deze klachten en de schade die u lijdt is toe te rekenen aan de reisorganisatie. Dit kan zijn doordat er verkeerd is gehandeld door personeel van de organisatie of door mensen die zijn ingeschakeld door de organisatie.]  
  
Omdat ik door bovengenoemde klachten minder van de reis heb kunnen genieten, dan ik had mogen verwachten, ben ik van mening dat u mij een passende schadevergoeding verschuldigd bent ter hoogte van [€ bedrag, of wanneer u geen directe financiële schade heeft geleden kunt u er ook voor kiezen om de reisorganisatie de mogelijkheid te geven om met een passende oplossing te komen.]

Ik verzoek u om binnen twee weken na dagtekening van deze brief [met een passend voorstel te komen/te berichten of u bereid bent mij een schadevergoeding te betalen].  
  
Indien ik geen bericht van u ontvang binnen twee weken dan zie ik mij genoodzaakt deze klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Reizen. 

Met vriendelijke groet,

[Uw naam en handtekening]

[Adres]

[E-mail]