****

Klacht over reisorganisatie

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

Belangrijk om te weten

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

**Algemene informatie**

* Dit is een voorbeeldbrief van ARAG. Je kunt de brief aanpassen aan jouw situatie.
* Je bent zelf verantwoordelijk voor de inhoud van je brief.
* Verstuur je brief aangetekend. Bewaar het verzendbewijs en een kopie van de verzonden brief.
* Heb je juridische hulp nodig? Neem dan contact met ons 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]