

# Ombudsdienst Wegwijzer

Mijn reisorganisator is failliet. Wat nu?



WEGWIJZER VZW  
ONAFHANKELIJKE  
REISINFORMATIE

# Probleem

F. boekt een vlucht naar Mexico en een georganiseerde rondreis in Mexico. Vier weken voor vertrek krijgt hij te horen dat de reis niet doorgaat, wegens faillissement van de reisorganisator.

**Is F. zijn voorschot kwijt of kan hij het betaalde bedrag recupereren?**

# Afhandeling

F. kan een **schuldvordering** indienen voor het bedrag van het voorschot en eventueel een **schadevergoeding** aanvragen. Het is de curator die de beslissing neemt om uit te betalen of niet. Maar sowieso maakt F. weinig kans want er zullen meerdere schuldeisers zijn.

Er is echter een andere mogelijkheid.

Belgische reisorganisatoren, touroperators en reisbureaus moeten zich verzekeren tegen hun financieel onvermogen. Als de reisorganisatie waarbij F. de reis heeft geboekt erkend en vergund is en bovendien aangesloten is bij het **Garantiefonds Reizen**, dan kan F. genieten van de consumentengarantie.

De **consumentengarantie** voorziet dat een consument in het geval van financieel onvermogen van de reisorganisator geen schade mag ondervinden en dat het ongemak tot een minimum moet worden beperkt. Het Garantiefonds Reizen heeft geen winstgevend doel. Het betaalt bij faillissement van een reisorganisator of –bemiddelaar de verloren gegane reissommen terug aan de reiziger. Als de reiziger zich op zijn reisbestemming bevindt tijdens het faillissement, zorgt het Garantiefonds ervoor dat hij zijn reis verder kan uitvoeren. Een extra schadevergoeding is nooit voorzien. Als de reisorganisator niet aangesloten is bij het Garantiefonds Reizen, dan geldt de consumentengarantie niet.

Wegwijzer behandelt reizigersklachten. Zit je zelf met een probleem? Laat het ons weten via [info@wegwijzer.be](mailto:info@wegwijzer.be) of 050 33 75 88.

Naast ombudsdossiers biedt Wegwijzer ook praktische dossiers aan.

> > > [Ontdek de praktische dossiers hier](#)

