

IF YOUR VACATION TURNS INTO A NIGHTMARE...WHAT CAN YOU DO ABOUT IT?

If your vacation turns into a nightmare...what can you do about it?

Imagine that you come back from vacation but you're unhappy about your trip: the hotel was not as described (3 stars instead of 4, you had to pay for a tennis court, no childcare facilities, etc.) or your reservation wasn't confirmed and you had to be transferred to another hotel. The Expat Welcome Desk explains how you should react... The Expat Welcome Desk explains how you should react...

- **Act quickly**, if possible the day you arrive, and make sure you keep records of your complaint (emails, faxes, telephone records, etc.). Above all, ensure that you obtain written confirmation of your complaint from the person in charge.
- **Collect proof to support your grievance.** Make photos or videos of the problems in question and collect statements from other travellers. This material will be invaluable if you decide to claim compensation on your return.
- **As soon as you have returned**, send a written claim to the hotel manager, owner, and/or the tour operator. Send it by email or registered post.
- **If your claim has not been settled within 4 months of the end of your vacation**, you can contact the Travel Dispute Commission, TDC (CLV in French, GCR in Dutch). Note that it must be a dispute with a travel operator and/or agency whose general terms comply with those of the Travel Dispute Commission. You can check this on your purchase order or ask for more information from your travel agent. Furthermore, the TDC cannot handle all types of complaints, such as those concerning physical injury, the non-inclusion of travel insurance or travel assistance, and non-contractual disputes. <HTTP://WWW.CLV-GR.BE>
- **If the hotel manager, owner or tour operator is a professional based in another EU country**, you can address your complaint to the European Consumer Centre (ECC) of Belgium using the official complaint form. <HTTPS://WWW.ECCBELGIUM.BE/CONTACT>

Als de vakantie uitdraait op een nachtmerrie : wat doe je dan?

U bent met een ontevreden gevoel teruggekeerd van vakantie: het hotel beantwoordde niet aan de beschrijving (3 sterren in plaats van 4, de tennisvelden waren betalend, geen omkadering voor de kinderen,...), uw reservatie is niet bevestigd en u moet naar een ander hotel,... ? De Expat Welcome Desk legt uit hoe u kunt reageren.

- **Reageer snel**, indien mogelijk zelfs nog de dag van aankomst, en bewaar zorgvuldig de bewijzen voor uw klacht (bv.: e-mails, fax, telefoonoverzicht,...). Zorg ervoor dat u van de verantwoordelijke steeds een bevestiging krijgt van uw klacht.
- **Verzamel bewijsstukken om uw klachten te staven.** Maak foto's of filmpjes van de problemen die u ondervindt of verzamel getuigenissen van andere reizigers. Dit soort documenten zijn essentieel als u na uw terugkomst een schadeloosstelling wenst.
- **Stuur onmiddellijk na uw thuiskomst** per e-mail of aangetekend schrijven **een klacht naar de hotelhouder**, de eigenaar en/of de touroperator.
- **Heeft uw klacht binnen vier maanden na het einde van uw reis geen oplossing gekregen**, dan kunt u zich richten tot de Geschillencommissie Reizen (GCR). Opgelet, het moet gaan om een geschil met een reisorganisator en/of een tussenpersoon uit de reissector die de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen onderschrijft. Controleer steeds uw bestelbon of vraag bijkomende informatie aan uw reisagentschap. Kijk wel uit, de GCR is voor bepaalde klachten niet bevoegd (lichamelijke schade, niet inbegrepen reis- of bijstandsverzekering, niet-contractuele geschillen...). <HTTP://WWW.CLV-GR.BE/>
- **Is de hotelhouder, de eigenaar of de touroperator gevestigd in een ander land van de EU**, dan kunt u een dossier indienen bij het **Europes Centrum voor de Consument** (ECC) België met behulp van het klachtenformulier. <HTTPS://WWW.ECCBELGIE.BE/CONTACT>

Des vacances qui tournent au cauchemar : que faire ?

Vous rentrez de vacances mais vous êtes mécontents de votre séjour: l'hôtel ne correspondait pas au descriptif (3 étoiles au lieu de 4, cours de tennis payants, pas d'encadrement pour enfants...), votre réservation n'a pas été confirmée et vous avez dû être transféré dans un autre hôtel,...? L'Expat Welcome Desk vous explique comment réagir.

- **Agissez rapidement**, si possible le jour même de votre arrivée, et conservez précieusement les preuves de votre réclamation (ex : email, fax, relevé téléphonique,...). Veillez dans tous les cas à obtenir du responsable une confirmation écrite de votre plainte.
 - **Récoltez des preuves pour justifier vos griefs**. Faites des photos ou des vidéos des problèmes constatés ou récoltez des témoignages d'autres voyageurs. Ces documents seront indispensables si vous souhaitez obtenir une indemnisation à votre retour.
 - **Envoyez dès votre retour une réclamation écrite à l'hôtelier**, au propriétaire et/ou au tour-opérateur, par courriel ou par courrier recommandé.
 - **Si votre plainte n'est pas résolue dans les 4 mois à dater de la fin de votre voyage**, vous pouvez vous adresser à la Commission de Litiges Voyages (CLV). Attention il doit s'agir de litiges avec un organisateur et/ou un intermédiaire de voyage qui adhère aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages. Vérifiez toujours votre bon de commande ou demandez plus d'information à votre agence de voyage. Par ailleurs, notez que la CLV n'est pas compétente pour certaines plaintes (dommages corporels, assurance de voyage ou d'assistance non-incluse, litiges non-contractuels...). [HTTP://WWW.CLV-GR.BE/](http://WWW.CLV-GR.BE/)
 - **Si l'hôtelier, le propriétaire ou le tour-opérateur est un professionnel basé dans un autre pays de l'UE** vous pouvez introduire un dossier auprès du **Centre européen des consommateurs** (CEC) de Belgique en utilisant le formulaire de plainte.
[HTTPS://WWW.CECBELGIQUE.BE/CONTACT](https://WWW.CECBELGIQUE.BE/CONTACT)
-