

Als reisorganisator heb je een wettelijke hulp- en bijstandsverplichting : **“de reisorganisator is tijdens de uitvoering van het contract verplicht al het mogelijke te doen om de in moeilijkheden verkerende reiziger bijstand en hulp te verlenen. De reisorganisator kan (indien hij niet aansprakelijk is voor de schade) de door hem gemaakte kosten ten laste leggen van de reiziger.”**

Als organisator beschik je best over een permanent bereikbaar noodnummer (GSM)
Dit nummer geef je mee aan klanten die individueel reizen, aan je lokale correspondenten of aan reisleiders van begeleide reizen.

Je beschikt over een notebook of smart phone met de nummers van je reisbegeleiders, je lokale correspondenten / hotels én de nummers van de noodcentrales van de bijstandsverzekeringen. Je beschikt ook over de gegevens van de Belgische diplomatieke vestigingen in de landen waar je klanten reizen of verblijven.

Bij een ernstig ongeval of calamiteit :

Je probeert eerst en vooral via je begeleider(s) of lokale correspondenten zo veel mogelijk concrete informatie te bekomen

- Over de **omstandigheden** van het ongeval
- **welke** klanten betrokken zijn (en in welke mate) en welke niet – probeer een lijst te maken
- **wat** er met die reizigers gebeurt (naar welke kliniek ze bvb worden gebracht)
- **wie** zich om de reizigers bekommert

Pas wanneer je hier zo veel mogelijk uitsluitel hebt. Kan je verder ingrijpen.

- Signaleer het ongeval aan de noodcentrale van de reisverzekeraar. Deze bijstandsverleners kunnen altijd terug vallen op een uitgebreid netwerk van **vertegenwoordigers ter plaatse** die van zeer groot nut zijn. Vraag dat ze je op de hoogte houden.
- Neem contact met de Belgische diplomatieke diensten ter plaatse indien er zich juridische problemen met reizigers voordoen. (gevangenis – overtredingen – misdrijven) – dit doe je alleszins wanneer er dodelijke slachtoffers zijn. Deze diensten werken altijd in stilte maar **kunnen ter plaatse zeer effectief optreden**.
- Praat pas met pers **NADAT** je eventuele nabestaanden/familie hebt verwittigd – **NOOIT OMGEKEERD**. Geef deze instructie ook aan je begeleiders.
- Maak familie niet nodeloos ongerust met **te vage informatie** – Boodschappen zoals : “onze bus heeft een ongeval gehad en er zijn zwaar gewonden maar we weten niet of uw vader slachtoffer is” laat je beter achterwege.

Wanneer je zeker bent van het bovenstaande en antwoord hebt op de eerste 4 vragen kan je verder.

- Blijf continu bereikbaar voor slachtoffers, nabestaanden en familie.
- Blijf in contact met de mensen van de bijstandsverzekering – hun specialisten zullen in samenspraak met de behandelaars ter plaatse de nodige beslissingen nemen. (operatie/repatriëring/verder zetten).
- Het heeft bijna nooit zin om zelf naar de plaats van het ongeval af te reizen.
- Bij problemen die buiten jouw aansprakelijkheid vallen schiet je klanten in het buitenland alleen geld voor wanneer je absolute garanties hebt dat je dit geld zal terug krijgen.