

## **ANVR-CONSUMENTENVOORWAARDEN (REIS- EN BOEKINGSVOORWAARDEN)**

Deze ANVR-Reis- en Boekingsvoorwaarden zijn in overleg met de Consumentenbond tot stand gekomen in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfregulering, zijn herzien in september 2011 en gelden voor reizen met vertrek na 31 maart 2012. U kunt deze voorwaarden ook nalezen op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl).

### **Zijn de ANVR-Reisvoorwaarden of de ANVR-Boekingsvoorwaarden van toepassing?**

Op de reserveringsbevestiging (boekingsbevestiging of reisovereenkomst) wordt aangegeven welke voorwaarden van toepassing zijn: A: ANVR-Reisvoorwaarden of B: ANVR-Boekingsvoorwaarden.

Als u een pakketreis boekt bij een ANVR-reisorganisator dan gelden de ANVR-Reisvoorwaarden (A) voor het gehele traject, dus van „Vóór het boeken van de reis“ tot en met „Na de reis“.

Ook als de reisagent (boekingskantoor) zelf, op eigen naam, een samengestelde reis organiseert en aanbiedt, dan wel reizen verkoopt van een reisorganisator die niet in Nederland is gevestigd, zijn de ANVR-Reisvoorwaarden (A) van toepassing.

De ANVR-Boekingsvoorwaarden (B) zijn van toepassing op alle overige vormen van dienstverlening door de reisorganisator en/of de reisagent (boekingskantoor).

Als niet duidelijk staat aangegeven welke voorwaarden van toepassing zijn dan gelden de ANVR-Reisvoorwaarden (A).

## **A: ANVR-REISVOORWAARDEN**

### **INHOUD**

#### **INLEIDING**

Artikel 1 Inleidende bepalingen

#### **VÓÓR HET BOEKEN VAN DE REIS**

Artikel 2 Informatie van de reisorganisator

Artikel 3 Informatie door de reiziger

Artikel 4 Essenties

### **HET BOEKEN VAN DE REIS (Inhoud en vastlegging)**

Artikel 5	Totstandkoming en inhoud overeenkomst
Artikel 6	Betaling, rente en incassokosten
Artikel 7	Reissom

### **PERIODE NA BOEKING TOT EN MET UITVOERING VAN DE REIS**

Artikel 8	Wijzigingen reissom
Artikel 9	Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger
Artikel 10	Wijzigingen door de reiziger
Artikel 11	In-de-plaatsstelling
Artikel 12	Annulering door de reiziger
Artikel 13	Opzegging door de reisorganisator
Artikel 14	Wijzigingen door de reisorganisator
Artikel 15	Aansprakelijkheid en overmacht
Artikel 16	Hulp en bijstand
Artikel 17	Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator
Artikel 18	Verplichtingen van de reiziger
Artikel 19	Klachten tijdens de reis

### **NA DE REIS**

Artikel 20	Klachten na de reis
Artikel 21	Geschillen
Artikel 22	Nakomingsgarantie

### **INLEIDING**

#### **Artikel 1 Inleidende bepalingen**

1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

*Reisorganisator*: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.

*Reiziger*:

- a. de wederpartij van de reisorganisator, of
- b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of

c. degene aan wie overeenkomstig artikel 11 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.

**Reisovereenkomst:** de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:

- a. vervoer;
- b. verblijf;
- c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

**Eigen-vervoerreizen:** reizen waarbij de reiziger alleen vakantieaccommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert.

**Boekingskantoor:** het bedrijf dat tussen de reiziger en de reisorganisator bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.

**Werkdagen:** de dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

**Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.30 uur en zaterdag van 10.00 - 16.00 uur.

2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten. De reisorganisator kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, waaronder eigen-vervoerreizen en pendelreizen per bus, mits dit in de publicatie wordt vermeld.
3. Onder de aanduiding “Europa en de Middellandse Zeelanden” wordt verstaan: het Europese continent, inclusief Spaanse (Canarische) eilanden en Portugese (Madeira, Azoren) eilanden, resp. alle landen in Azië en Afrika grenzend aan de Middellandse Zee.

## **VÓÓR HET BOEKEN VAN DE REIS**

### **Artikel 2 Informatie van de reisorganisator**

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege de reisorganisator algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.

De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

2. Door of vanwege de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering. De reisorganisator mag aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs van zo'n verzekering verlangen. De reisorganisator vermeldt een dergelijke voorwaarde duidelijk in de aanbieding.
3. De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.
4. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

### **Artikel 3 Informatie door de reiziger**

1. De reiziger verstrekt het boekingskantoor of de reisorganisator voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres.
2. Met name dient de reiziger informatie te verstrekken van hemzelf en van de door hem aangemelde reizigers met betrekking tot zijn/hun lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot mogelijk ongemak, gevaar of risico's voor de reiziger dan wel andere reizigers (passagiers en/of bemanning) of bezittingen van derden. De reiziger is zich ervan bewust dat de vervoerder (bijvoorbeeld de gezagvoerder van een vliegtuig) hem het recht op verder vervoer kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet wordt verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot een beperkte mobiliteit, alsmede bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers. Het is de reiziger bekend dat de vervoerder zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de reiziger het recht op (verder) vervoer te ontzeggen.
3. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.
4. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig

het bepaalde in artikel 18 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

#### **Artikel 4 Essenties**

1. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reisorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.
2. De reisorganisator heeft in geval van een medische essentie het recht per boeking een redelijk bedrag in rekening te brengen voor aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Eventuele kosten inzake medische essenties kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de reiziger en de reisorganisator dit overeenkomen.
3. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt de reisorganisator alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om hiervoor een redelijk bedrag in rekening te brengen, te weten de aan het verzoek verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.  
Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.
4. De hoogte van de in dit artikel genoemde vergoedingen worden in de aanbieding van de reisorganisator vermeld.

#### **HET BOEKEN VAN DE REIS (Inhoud en vastlegging) Artikel 5 Totstandkoming en**

##### **inhoud overeenkomst**

1. **Aanbod en aanvaarding**
  - a. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de toepasselijke voorwaarden. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.
  - b. Bij boeking via internet richt de reisorganisator het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat

en welke voorwaarden van toepassing zijn. Door de bevestiging van de boeking door de reisorganisator is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

## 2. Herroeping aanbod

Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch vóór 16.00 uur de volgende werkdag (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) resp. vóór 12.00 uur de tweede werkdag (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen.

De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

## 3. Kennelijke fouten

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

## 4. Opzegging reisorganisator wegens te geringe deelname

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal. Hij vermeldt de opzegtermijn en het vereiste minimum aantal aanmeldingen duidelijk in de aanbieding. De opzegging dient binnen de in de aanbieding genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 13 en 15 zijn niet van toepassing.

## 5. Aanmelder

- a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
- c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

## 6. Gegevens en voorbehouden in publicatie

- a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de reisorganisator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

- b. Indien de reisorganisator algemene voorbehouden in het algemene gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.

#### 7. Vertrek- en aankomsttijden

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. De reisorganisator kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 14 en 15 niet van toepassing.

#### 8. Afwijkingen van percentages in artikel 6 en 12

De reisorganisator kan van de in de artikelen 6 en 12 genoemde percentages afwijken, doch alleen indien de afwijkende percentages vooraf bekend zijn gemaakt in de publicatie en/of aanbieding en de positie van de reiziger versterken.

Dit laat onverlet de toegestane afwijkingen als bedoeld in art. 6 lid 1 en art. 12 lid 2.

### Artikel 6 Betaling, rente en incassokosten

1. a. Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 15 % van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan. Organisatoren van cruises, lijndienstreizen, rondreizen (inclusief camperverhuur), avontuurlijke reizen, eigenvervoerreizen inzake de verhuur van motorboten of zeiljachten, resp. reizen met bezoeken aan nationale parken incl. "pretparken" of bezoeken aan culturele- of sportevenementen, en van reizen buiten Europa en de Middellandse Zeelanden kunnen hiervan afwijken. Zij maken dat vooraf duidelijk aan de reiziger kenbaar.  
b. In geval van eigen-vervoerreizen naar hotels bedraagt de aanbetaling 20 % van de reissom.  
c. In geval van eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, stacaravans, campingstaanplaatsen bedraagt de aanbetaling 30 % van de reissom.
2. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek (bij eigenvervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit zijn van het boekingskantoor. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reisorganisator schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 12 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

3. Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.
4. De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van in redelijkheid door de reisorganisator gemaakte buitengerechtigde kosten.

### **Artikel 7 Reissom**

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door de reisorganisator of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.
2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren ten tijde van publicatie ervan.

### **PERIODE NA BOEKING TOT EN MET UITVOERING VAN DE REIS Artikel 8 Wijzigingen**

#### **reissom**

1. De reisorganisator heeft het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek (bij eigenvervoer reizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen en heffingen. De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van de reisorganisator kan worden gevergd. De reisorganisator zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend. Als de reissom tijdig is betaald, is de termijn waarbinnen de reissom niet meer verhoogd mag worden, zes weken in plaats van 20 dagen voor vertrek.
2. a. In afwijking van het bepaalde in lid 1 zal de reisorganisator na de totstandkoming van de reisovereenkomst de reissom van chartervliegreizen binnen Europa en naar de Middellandse Zeelanden niet wijzigen.

b. In afwijking van het in sub a. bepaalde en uitsluitend in geval van onvoorzienbare

- verhogingen van verschuldigde belastingen of heffingen, of
- extreme verhoging van de vervoerskosten

kan de reisorganisator tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom verhogen. ANVR en de Consumentenbond bepalen samen of van een dergelijke situatie sprake is. Indien daarover geen overeenstemming bereikt wordt, zal een in gezamenlijk overleg aan te wijzen onafhankelijke derde worden gevraagd hierover een partijen bindende uitspraak te doen.

3. De reiziger kan, in geval van een aangekondigde prijsverhoging van de luchtvervoerskosten, aan de reisorganisator vragen of hij deze kosten alvast aan de reisorganisator mag betalen ter voorkoming van de prijsverhoging. Als dit verzoek kan worden ingewilligd, deze kosten volledig zijn betaald en het ticket is uitgegeven, geldt dat de reisorganisator het deel luchtvervoerskosten in de reissom niet meer zal wijzigen. In die gevallen worden de annuleringskosten van artikel 12 minimaal verhoogd met de betaalde luchtvervoerskosten.
4. a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in lid 1 en 2 af te wijzen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.  
b. Indien de reiziger de verhoging afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 13, 14 en 15 zijn niet van toepassing.

### **Artikel 9 Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger**

1. De reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van de reisorganisator kan worden geveerd.
2. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator of het boekingskantoor.
3. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geeft de reisorganisator of het boekingskantoor aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.

Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator of het boekingskantoor.

4. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of als de reisorganisator tekort is geschoten in zijn informatieplicht van artikel 2 lid 1.

### **Artikel 10 Wijzigingen door de reiziger**

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden hiervoor een in de aanbieding vermeld bedrag aan wijzigingskosten per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd.
2. Afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen zal door de reisorganisator met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 12 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.
3. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 12 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

### **Artikel 11 In-de-plaatsstelling**

1. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
  - de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
  - het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
  - de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

2. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 10 lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

## **Artikel 12 Annulering door de reiziger**

### 1. Standaard annuleringskosten

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan de reisorganisator de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

- bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de dag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5de dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

### 2. Afwijkende annuleringskosten

- a. Voor eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, stacaravans en campingstaanplaatsen, zijn naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:
  - bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
  - bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
  - bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
  - bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.
- b. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.
- c. Organisatoren van cruises, lijndienstreizen, rondreizen, avontuurlijke reizen en reizen buiten Europa en de Middellandse Zeelanden kunnen afwijken van het bepaalde in lid 1. Zij maken dat vooraf aan de reiziger kenbaar.
- d. Indien het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten worden aangeboden zoals camperhuur, huur van motorboten of zeiljachten, autohuur, bezoek

aan nationale parken incl. "pretparken" of bezoek aan culturele- of sportevenementen, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt.

### 3. Deelannulering

- a. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.
- c. Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 6 gelden.
- d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
- e. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

### 4. Minder schade

De reiziger die de reis annuleert, is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij hij gemotiveerd aangeeft waarom de schade van de reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

### 5. Geen kosten bij dekkingsbeperking/uitkeringsvatbare situatie

Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door de reiziger vanaf 30 dagen voor vertrek kosteloos worden geannuleerd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.

### 6. Buiten kantooruren

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

### 7. In-de-plaatsstelling

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 11 van toepassing.

### **Artikel 13 Opzegging door de reisorganisator**

1. De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
3. Een gewichtige omstandigheid voor de reisorganisator is in ieder geval aanwezig als vóór datum vertrek een voor dat gebied door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking, dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt.
4.
  - a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
  - b. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.
  - c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 16.
5. Indien de reisorganisator door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

### **Artikel 14 Wijzigingen door de reisorganisator**

1.
  - a. De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 13 lid 2. Wijzigingen deelt de reisorganisator binnen 3 kalenderdagen aan de reiziger mee, nadat hij van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze binnen 1 kalenderdag mee.
  - b. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.
  - c. Als de wijziging één of meer niet-wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

- d. Indien de reisorganisator door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.
2. a. In geval van wijziging doet de reisorganisator de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 3 kalenderdagen nadat de reisorganisator van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.
- b. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:
- de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
  - de aard en klasse van de accommodatie;
  - de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

- de samenstelling van het reisgezelschap;
  - de aan de reisorganisator bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;
  - de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de reisorganisator schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.
3. a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.
- b. Als de reiziger de wijziging of het alternatieve aanbod afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.
- De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 5.

4. Wanneer een termijn uit de leden 1, 2 en 3 van dit artikel eindigt op een zon- of feestdag, wordt die termijn verlengd tot de eerstvolgende werkdag 12.00 uur.
5.
  - a. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.
  - b. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
  - c. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 16.
6. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt de reisorganisator ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. (Zie voor de kosten daarvan artikel 16.)  
Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt de reisorganisator de reiziger(s) indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hem/hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. (Zie voor de kosten daarvan artikel 16.)
7. De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 18 lid 4, verplicht de reiziger(s) te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd.  
Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

#### **Artikel 15 Aansprakelijkheid en overmacht**

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 13 en 14 is de reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 19 lid 1.
3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator onverminderd het bepaalde in de artikelen 16, 17 en 18 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan de reisorganisator is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
  - b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
  - c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
  - d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 5 van dit artikel.
4. Indien een cruise onderdeel is van de overeenkomst en de reiziger niet of niet tijdig de vertrekhaven kan bereiken doordat de vliegreis naar de vertrekhaven geen doorgang kan vinden ten gevolge van extreme weersomstandigheden en/of overheidsmaatregelen die de vlucht onmogelijk maken, komt dit in afwijking van lid 3 voor risico van de reiziger. Voorwaarde is dat de reiziger door of namens de reisorganisator voorafgaand aan de boeking op dit risico en de verzekeraarbaarheid daarvan is gewezen. De reiziger blijft in dat geval de volledige reissom verschuldigd, onder aftrek van de kosten van het luchtvervoer.
5. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

#### **Artikel 16 Hulp en bijstand**

1. a. De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 15 lid 3 is toe te rekenen.
  - b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevegd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

## **Artikel 17 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator**

1. a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de reisorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.  
b. De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
2. Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

## **Artikel 18 Verplichtingen van de reiziger**

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
2. a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.  
b. Alle uit een situatie als bedoeld in lid 2 sub a voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 19 lid 1 te voldoen.
4. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van de reisorganisator te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

### **Artikel 19 Klachten tijdens de reis**

1. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 15 lid 2 dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij: de betrokken dienstverlener, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, de reisorganisator. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.
2. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).
3. De reisorganisator zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
4. De communicatiekosten worden door de reisorganisator vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
5. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of de reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

## **NA DE REIS**

### **Artikel 20 Klachten na de reis**

1. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator of het boekingskantoor. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.

2. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.
3. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door de reisorganisator niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. De reisorganisator geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.
4. De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

### **Artikel 21 Geschillen**

1.
  - a. Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als ter zake geen genoegdoening is verschaft, kan de reiziger desgewenst tot uiterlijk drie maanden na de schriftelijke reactie als bedoeld in artikel 20 lid 4 het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).  
De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
  - b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
2.
  - a. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
  - b. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.
  - c. Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Vorderingen ter zake van letselschade verjaren één jaar na afloop van de reis (of indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Partijen zijn aan de in dit lid genoemde termijnen gehouden tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de reisorganisator op deze termijnen een beroep doet.

### **Artikel 22 Nakomingsgarantie**

1. De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000,- per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de consument die op deze garantie een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie. Voor het eventuele meerdere biedt de ANVR de consument de mogelijkheid zijn vordering eveneens over te dragen aan de ANVR, tenzij de ANVR van mening is dat de incassoprocedure op het lid geen kans van slagen heeft, dan wel het lid onvoldoende verhaalsmogelijkheden biedt, of dat de kosten van zo'n procedure gerelateerd aan het mogelijke resultaat door de ANVR te hoog worden ingeschat.
3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
  - aan het lid is surséance van betaling verleend; of
  - het lid is failliet verklaard; of
  - de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
4. Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

## **B: ANVR-BOEKINGSVOORWAARDEN**

Voor de inleidende tekst m.b.t. de ANVR-Consumentenvoorwaarden (Reis- en Boekingsvoorwaarden) waarin opgenomen de totstandkoming, het ingangstijdstip en wanneer onderstaande ANVR-Boekingsvoorwaarden van toepassing zijn, wordt verwezen naar de betreffende introductie onder ANVR-Consumentenvoorwaarden op pag. van deze brochure.

### **INHOUD**

Artikel 1	Inleidende bepalingen
Artikel 2	De opdracht in het algemeen

Artikel 3	De reserveringsopdracht
Artikel 4	Betalingen
Artikel 5	Aansprakelijkheid
Artikel 6	Documenten
Artikel 7	Rente en incassokosten
Artikel 8	Klachten
Artikel 9	Geschillen
Artikel 10	Nakomingsgarantie

## Artikel 1 Inleidende bepalingen

1. In deze ANVR-Boekingsvoorwaarden wordt verstaan onder:

*Reisagent:* degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.

*Dienstverlener:* de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.

*Reiziger:*

- a. de opdrachtgever (aanmelder), of
- b. degene te wiens behoeve de door de reisagent verrichte diensten zijn bedongen en die dat beding heeft aanvaard.

*Opdracht:* de overeenkomst tussen de reiziger en de reisagent, waarbij de reisagent zich jegens de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords.

*Werkdagen:* maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen, tenzij de reisagent uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.

2. De ANVR-reisagent (of het boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in opdracht van de reiziger. De ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent. Hierop zijn enkele uitzonderingen.
3. Als de reiziger een reis boekt van een ANVR-reisorganisator, waarop de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden deze ANVR-Reisvoorwaarden voor het hele traject: van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Als de reisagent zelf, op eigen naam reizen organiseert, of reizen verkoopt van een touroperator die niet in

Nederland is gevestigd, wordt hij voor die reis aangemerkt als reisorganisator. Ook op die reis zijn de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing.

4. De reisagent kan een reservering voor de reiziger maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen de reiziger en de door de reiziger gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, en verzekeringen voor de reiziger afsluiten.
5. De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde diensten. Hierop zijn de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotelier, van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.
6. De reisagent kan, mits dit van tevoren aan de klant bekend wordt gemaakt, voor het verlenen van zijn diensten een tarief in rekening brengen.

## **Artikel 2 De opdracht in het algemeen**

1. De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede het ten behoeve van de reiziger zo mogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.
2. De opdrachtgever is jegens de reisagent en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven.
3. De (opdracht-)bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden meegegeven, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.
4. In het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden meegegeven en door de reisagent wordt nagezonden, kan de opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst reclameren. Indien niet wordt gereclameerd geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid voor de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.
5. Bij boeking via internet richt de reisagent het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de reisagent is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

6. De opdrachtgever is zowel jegens de reisagent als jegens de dienstverlener voor het geheel aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverlening door de reisagent. De overige reizigers zijn voor hun aandeel in de overeengekomen dienstverlening aansprakelijk.

### **Artikel 3 De reserveringsopdracht**

#### **1. Informatieplicht opdrachtgever**

De opdrachtgever zal de, voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan, benodigde gegevens betreffende hemzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) verstrekken aan de reisagent. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres. De opdrachtgever zal informatie verstrekken over hemzelf en door hem aangemelde reizigers met betrekking tot lichamelijke en/of geestelijke situatie, over andere relevante - waaronder medische - aspecten, alsmede over beperkte mobiliteit, of de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en/of mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers.

Indien de opdrachtgever in zijn informatieplicht te kort schiet, komen de eventueel daaruit voortvloeiende negatieve financiële gevolgen voor diens rekening.

#### **2. Prijswijzigingen**

De prijzen van gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.

#### **3. Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever**

Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht(en) kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien op verzoek van de opdrachtgever een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, reeds gemaakte reserveringen zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen.

4. Alle mededelingen van de reisagent of dienstverlener zullen uitsluitend worden gericht aan de opdrachtgever.

### **Artikel 4 Betalingen**

1. De verschuldigde bedragen dienen binnen de door de reisagent aangegeven termijn te zijn voldaan. De reisagent is bevoegd – zonodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) – de verschuldigde bedragen te incasseren.

2. De reisagent kan bij het verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s).
3. Het restant van het verschuldigde dient uiterlijk op de in de bevestiging, c.q. factuur, genoemde datum door de reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.
4. Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft alsdan het recht de aan de annulering verbonden kosten in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en).
5. Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

#### **Artikel 5 Aansprakelijkheid**

1. De reisagent zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.
2. De reisagent aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s) zoals bedoeld in artikel 1 lid 1, noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. De reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.
3. Voor zover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal de door de reisagent gefactureerde diensten.
4. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), worden uitgesloten.
5. De reisagent is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van zijn personeel en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd.

6. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de reisagent.

### **Artikel 6 Documenten**

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door de reisagent algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.
2. De reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
4. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de reisagent heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of de reisagent tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieverplichting.
5. Door of vanwege de reisagent kan de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

### **Artikel 7 Rente en incassokosten**

1. De reiziger die niet tijdig aan de geldelijke verplichting jegens de reisagent heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd, tenzij de voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener een hoger rentepercentage voorschrijven.
2. Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van in redelijkheid door de reisagent of dienstverlener gemaakte buitengerechtelijke kosten.

### **Artikel 8 Klachten**

1. Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering en/of over door de reisagent verstrekte adviezen en informatie, dienen binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisagent te worden ingediend.

2. De reisagent zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

### **Artikel 9 Geschillen**

1.
  - a. Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger tot uiterlijk drie maanden na de schriftelijke reactie als bedoeld in artikel 8 lid 2 het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
  - b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
2.
  - a. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze boekingsvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
  - b. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.
  - c. Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Vorderingen ter zake van letselschade verjaren één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) (of indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Partijen zijn aan de in dit lid genoemde termijnen gehouden tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de reisagent op deze termijnen een beroep doet.

### **Artikel 10 Nakomingsgarantie**

1. De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000,- per bindend advies.

De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de consument die op deze garantie een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie. Voor het eventuele meerdere biedt de ANVR de consument de mogelijkheid zijn vordering eveneens over te dragen aan de ANVR, tenzij de ANVR van mening is dat de incassoprocedure op het lid geen kans van slagen heeft, dan wel het lid onvoldoende verhaalsmogelijkheden biedt, of dat de kosten van zo'n procedure gerelateerd aan het mogelijke resultaat door de ANVR te hoog worden ingeschat.

3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
  - aan het lid is surséance van betaling verleend; of
  - het lid failliet is verklaard; of
  - de bedrijfsactiviteiten van het lid feitelijk zijn beëindigd. Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
4. Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

Baarn, 18 oktober 2011

©Copyright ANVR