

## BOEKINGS- & REIS VOORWAARDEN

**TravelEssence is lid van de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). De TravelEssence Boekings- & Reisvoorwaarden zijn gebaseerd op de Boekingsvoorwaarden van de ANVR.**

## **Inleiding**

TravelEssence is een dienstverlener op het gebied van reizen. Wij informeren, adviseren en reserveren. TravelEssence verleent deze diensten in uw opdracht. De onderstaande Boekings- & Reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van TravelEssence. Hierop zijn enkele uitzonderingen.

Als u een reis boekt van TravelEssence, waarop de Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden deze Reisvoorwaarden voor het hele traject: van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Als TravelEssence 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 TravelEssence Reisvoorwaarden van toepassing. TravelEssence kan een reservering voor u maken. Wij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen u en de door u gekozen dienstverlener. TravelEssence is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Wij kunnen bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, treinkaartjes, theatertickets, hotelkamers en verzekeringen voor u afsluiten.

TravelEssence is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via haar gereserveerde diensten. Hierop zijn meestal de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotelier, van toepassing. Zo zijn zaken als vertraging bij het vliegen of veranderingen van vliegschema's buiten onze controle. TravelEssence is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door onszelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.

U bent zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de informatie die nodig is om een correcte reservering tot stand te brengen en uit te voeren. Dit betreft bijvoorbeeld het verstrekken van de juiste naam, adres, woonplaats, geboortedatum, nationaliteit, e.d. Ook bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u bij het op reis gaan in het bezit bent van de juiste reisdocumenten (paspoort, visa, inentingsbewijzen). Hierover zal TravelEssence u bij boeking wel algemene informatie kunnen verstrekken. TravelEssence zal u in het algemeen direct bij het geven van de opdracht een bevestiging verstrekken. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zal deze u toegezonden worden en kunt u binnen 2 werkdagen na ontvangst eventuele fouten in de bevestiging door TravelEssence laten herstellen.

TravelEssence kan, mits dit van tevoren aan de klant bekend wordt gemaakt, voor het verlenen van zijn diensten een tarief in rekening brengen.

TravelEssence raadt u aan een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten.

## Boekingsvoorwaarden 2009

Deze Boekingsvoorwaarden zijn totstandgekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER en zijn laatstelijk herzien in september 2008. Bij de totstandkoming van deze voorwaarden is rekening gehouden met bestaande wettelijke bepalingen. U kunt deze voorwaarden ook nalezen op [www.anvr.travel](http://www.anvr.travel).

Extra clausule: De reisagent kan eigen, zelf vastgestelde bepalingen aan onderstaande ANVR-Boekingsvoorwaarden toevoegen. Hierover heeft geen overleg plaats gevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER. Deze bepalingen mogen geen afbreuk doen aan deze boekingsvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

Artikel 1 Inleidende bepaling

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 1 Inleidende bepaling

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

Artikel 2 De opdracht in het algemeen

2.1 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.

2.2 De opdrachtgever is jegens de reisagent en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven. Indien voor een dienst van de reisagent zelf een vergoeding is verschuldigd, zal de reisagent dat vooraf bekend maken.

2.3 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.

2.4 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.

2.5 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, bij gebreke waarvan de bevestiging geldt als bewijs voor het bestaan en inhoud van de overeenkomst. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid door de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.

2.6 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 deel aansprakelijk.

## Artikel 3 De reserveringsopdracht

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

### 3.2 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.

### 3.3 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 annulering- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen.

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

## Artikel 4 Betalingen

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

4.2 De reisagent zal 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).

4.3 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.

4.4 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 kosten als bedoeld in artikel 3.3 in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en).

4.5 Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

#### Artikel 5 Aansprakelijkheid

5.1 De reisagent zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht moeten nemen.

5.2 Indien de reisagent diensten verleent (inclusief advies/informatie) die leiden tot de totstandkoming van een pakketreisovereenkomst waarop de ANVR- Reisvoorwaarden van toepassing zijn, gelden uitsluitend deze ANVR- Reisvoorwaarden, ook voorzover het betreft de aansprakelijkheid van de reisagent. De verantwoordelijkheid voor de afwikkeling van klachten over de dienstverlening door de reisagent berust in dat geval bij de reisorganisator.

5.3 De ANVR-Reisvoorwaarden gelden eveneens indien de reisagent naar Nederlands recht moet worden aangemerkt als reisorganisator, bijvoorbeeld als hij een pakketreis verkoopt van een buitenlandse reisorganisator.

5.4 Onverminderd het hiervoor bepaalde aanvaardt de reisagent geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), 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.

5.5 Voorzover 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 25% van de gefactureerde diensten.

5.6 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.

5.7 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.

5.8 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de reisagent en/of de door deze ingeschakelde derde.

#### Artikel 6 Documenten

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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 het vorige lid bedoelde informatieverplichting.

6.4 De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

6.5 Door of vanwege de reisagent zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

#### Artikel 7 Rente en incassokosten

7.1 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.

7.2 Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

#### Artikel 8 Klachten

8.1 Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering, resp. over door de reisagent verstrekte adviezen en informatie, kunnen tot uiterlijk één maand na afloop van de gereserveerde dienst of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, tot één maand na de oorspronkelijke vertrekdatum genoemd in de reisbescheiden, bij de reisagent worden ingediend.

8.2 De reisagent zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven. Indien deze termijn niet wordt gehaald, wordt de termijn uit art. 9

lid 1 verlengd met één maand. Als de reactie van de reisagent meer dan twee maanden uitblijft, wordt de termijn uit art. 9 lid 1 verlengd met twee maanden.

8.3 Als sprake is van een verdere tijdsoverschrijding door de reisagent waardoor de reactietermijn van de reisagent met meer dan drie maanden wordt overschreden, kan de Geschillencommissie besluiten het betreffende geschil toch in behandeling te nemen. De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

#### Artikel 9 Geschillen

9.1 Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als terzake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger tot uiterlijk drie maanden na afloop van de gereserveerde dienst (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, drie maanden na de oorspronkelijke vertrekdatum) de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

9.2 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.

9.3 Uitsluitend een Nederlandse rechter dan wel de hierna te noemen Geschillencommissie is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

9.4 De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de reisagent surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

9.5 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden vastgesteld in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van geschillen is een vergoeding verschuldigd.

9.6 De reiziger die geen gebruik wenst te maken van deze bindende adviesprocedure heeft het recht zich te wenden tot de bevoegde rechter.

9.7 Ieder vorderingsrecht vervalt één jaar na afloop van de gereserveerde dienst (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum), dan wel indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door de reisagent één jaar na deze dienstverlening.

## Reisvoorwaarden 2007

Deze ANVR Reisvoorwaarden zijn totstandgekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER en zijn laatstelijk herzien in september 2008. Bij de totstandkoming van deze voorwaarden is rekening gehouden met bestaande wettelijke bepalingen. U kunt deze voorwaarden ook nalezen op [www.anvr.travel](http://www.anvr.travel).

Extra clause: De reisorganisator kan eigen, zelf vastgestelde bepalingen aan onderstaande ANVR-Reisvoorwaarden toevoegen. Hierover heeft geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER. Behoudens de toegestane afwijkingen als bedoeld in art. 1 lid 4 kunnen deze bepalingen geen afbreuk doen aan deze reisvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

### Inhoudsopgave

Artikel 1 Inleidende bepalingen

Artikel 2 Totstandkoming en inhoud overeenkomst

Artikel 3 Betaling

Artikel 4 Reissom

Artikel 5 Informatie

Artikel 6 Reisbescheiden

Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger

Artikel 8 In-de-plaatsstelling

Artikel 9 Annulering door de reiziger

Artikel 10 Opzegging door de reisorganisator

Artikel 11 Wijziging door de reisorganisator

Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht

Artikel 13 Hulp en bijstand

Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator

Artikel 15 Verplichtingen van de reiziger

Artikel 16 Rente en incassokosten

Artikel 17 Klachten

Artikel 18 Geschillen

### 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 8 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 erkende feestdagen.

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

2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten alsmede op overeenkomsten met betrekking tot eigen-vervoerreizen en pendelreizen per bus. De reisorganisator kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, mits zulks in de publicatie wordt vermeld.

3. De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

4. Organisatoren van cruises, lijndienstreizen, rondreizen, avontuurlijke reizen en reizen buiten Europa en de Middellandse Zeelanden en eigen-vervoerreizen inzake de verhuur van motorboten of zeiljachten kunnen afwijken van het bepaalde in artikel 3 lid 1 en artikel 9 lid 1. Zij dienen deze afwijkende bepalingen vooraf duidelijk aan de reiziger kenbaar te maken.

5. 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.

## Artikel 2 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. 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. 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 uiterlijk binnen 8 (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) resp. 16 (reizen naar overige bestemmingen) kantooruren na 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 publicatie. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 10 en 12 zijn niet van toepassing.

#### 5. Informatieplicht reiziger

a. 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 emailadres.

b. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator.

Indien hij in deze 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 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

#### 6. 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 deel aansprakelijk.

#### 7. 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 algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.

#### 8. Essenties

a. 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 kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.

Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.

b. De reisorganisator heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen: – aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van € 23,- per boeking (bij eigen-vervoerreizen € 11,- per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland);

- communicatiekosten;
  - eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.
  - c. 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 de volgende kosten in rekening te brengen:
    - de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van € 27,- per boeking (bij eigenvervoerreizen € 14,- per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland);
    - communicatiekosten;
    - 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.

#### 9. 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 11 en 12 niet van toepassing.

#### 10. Luchtvaartmaatschappij

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.

#### 11. Informatie van derden

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.

#### Artikel 3 Betaling

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, avontuurlijke reizen, eigen- vervoerreizen inzake de verhuur van motorboten of zeiljachten en 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 9 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.

#### Artikel 4 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, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.

3. Zolang niet de gehele reissom is voldaan, heeft de reisorganisator het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen 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, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. 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.

#### 4. a. Chartervliegreizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden

In afwijking van het bepaalde in lid 3 zal de reisorganisator na de totstandkoming van de reisovereenkomst de reissom van chartervliegreizen die door Nederlandse luchtvaartmaatschappijen worden uitgevoerd naar Europa en de Middellandse Zeelanden niet wijzigen.

#### b. Overige reizen

In afwijking van het bepaalde in lid 3 zal de reisorganisator na tijdige betaling van de gehele reissom vanaf zes weken voor de dag van vertrek (bij eigen- vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom niet wijzigen.

c. In afwijking van het sub a. en b. 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.

5. a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in de beide vorige leden 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 reissomverhoging 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 10, 11 en 12 zijn niet van toepassing.

#### Artikel 5 Informatie

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 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.

2. 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 de reisorganisator tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.

3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

4. Door of vanwege de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

#### Artikel 6 Reisbescheiden

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 gevergd.

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. a. 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.

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

#### Artikel 7 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 de wijzigingskosten ad € 27,- per boeking (bij eigen-vervoerreizen € 14,- indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland) 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 zal 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 9 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 9 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

#### Artikel 8 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 7 lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

#### Artikel 9 Annulering door de reiziger

##### 1. Standaard-annuleringskosten

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger 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: 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 volle 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 volle 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 zoals camperhuur, huur van motorboten of zeiljachten, autohuur, nationale parken en culturele of sportevenementen worden aangeboden, 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 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 groeps grootte 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 3 gelden.
- d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet geaccepteerd wordt zijn alle overeenkomsten geannuleerd en alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
- e. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom(men) zal het totaal van de reissommen van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissommen 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

Reizen, waarvoor een dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen geldt, kunnen vanaf 30 dagen voor vertrek kosteloos geannuleerd worden.

### 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 8 van toepassing.

### Artikel 10 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 gevegd.

3. Een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.

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 12.

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 13.

5. Indien de reisorganisator door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

#### Artikel 11 Wijziging door de reisorganisator

1. a. De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 2. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee, 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) deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) 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 72 uur (3 werkdagen). Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

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 72 uur (3 werkdagen) 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 24 uur (1 werkdag).

b. In dat geval 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 72 uur (3 werkdagen) 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 24 uur (1 werkdag).

De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indiende 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 4.

4. 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 12.

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 13.

5. 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 13.

Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt de reisorganisator de reizigers indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat 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 13.

6. De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 15 lid 4, verplicht de reiziger 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 12 Aansprakelijkheid en overmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10 en 11 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 17 lid 1.

3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator onverminderd het bepaalde in de artikelen 13, 14 en 15 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 4 van dit artikel.

4. Onder overmacht worden 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 13 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 deze 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 12 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 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator

1. a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag 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 verdrag of wet dit uitsluit.

#### Artikel 15 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 deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

b. Alle daaruit 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 17 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 16 Rente en incassokosten

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 buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15 % van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

#### Artikel 17 Klachten

1. a. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12 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.

b. 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 voorgescreven wijze vast te leggen (klachtrapport).

c. De reisorganisator zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

d. De communicatiekosten worden door de reisorganisator vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

e. 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.

2. a. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst of na de oorspronkelijke vertrekdatum schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator of het boekingskantoor. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.
- b. 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.
- c. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door de reisorganisator niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. De reisorganisator geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.
- d. De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven. Indien deze termijn niet wordt gehaald, wordt de termijn uit art. 18 lid 1a verlengd met één maand. Als de reactie van de reisorganisator meer dan twee maanden uitblijft, wordt de termijn uit art. 18 lid 1a verlengd met twee maanden.
- e. Als sprake is van een verdere tijdsoverschrijding door de reisorganisator waardoor de reactietermijn van de reisorganisator met meer dan drie maanden wordt overschreden, kan de Geschillencommissie besluiten het betreffende geschil toch in behandeling te nemen.

#### Artikel 18 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 afloop van de reis (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) het geschil schriftelijk 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.

c. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de reisorganisator surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

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).

© Copyright ANVR  
De Meern, september 2008