



ANVR-Reizigersvoorwaarden

Inleiding

Deze ANVR-Reizigersvoorwaarden gelden voor alle reizen die u vanaf 1 juli 2018 bij een ANVR-lid boekt en zijn aangepast aan de nieuwe Wet op de Pakketreisovereenkomst. Deze voorwaarden zijn in overleg met de Consumentenbond, in het kader van de SER-coördinatiegroep zelfregulering, tot stand gekomen. U kunt deze voorwaarden nalezen op www.anvr.nl.

Op de reserveringsbevestiging staat welk onderdeel van de voorwaarden op uw reis van toepassing is: de ANVR-Reisvoorwaarden of de ANVR-Boekingsvoorwaarden. Aanvullend op de ANVR-Boekingsvoorwaarden gelden mogelijk ook de ANVR-Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden. Als niet duidelijk is vermeld welke voorwaarden van toepassing zijn dan gelden de ANVR-Reisvoorwaarden.

Waarom nieuwe voorwaarden?

De Nederlandse wet is sinds 1 januari 2018 aangepast aan nieuwe Europese regels die de positie van de reiziger beter moeten beschermen dan voorheen. De nieuwe wet geldt vanaf 1 juli 2018. De nieuwe regels gelden voor alle reizen die u vanaf deze datum boekt. Daarom moesten we ook de ANVR-voorwaarden aanpassen. Zoals u van ons gewend bent hebben we dat gedaan in overleg met de Consumentenbond. We beginnen met de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen (§ 1),. Omdat er veel nieuwe begrippen zijn gekomen geven we (in § 4) ook een uitleg van de soms moeilijk leesbare wettelijke bepalingen. Bij een verschil in de uitleg of de interpretatie van deze voorwaarden en de wet gaat de wet altijd voor.

N.B. De voorwaarden die gelden als u een gekoppeld reisarrangement (ANVR GRA-voorwaarden) boekt (§ 2) en de ANVR-Boekingsvoorwaarden voor enkelvoudige reisdiensten (§ 3) hebben wij weggelaten, omdat ze niet op onze pakketreizen van toepassing zijn. U kunt ze, als U dat wilt, nalezen op www.anvr.nl. De voorwaarden die gelden bij een gekoppeld reisarrangement (GRA) zijn nieuw. Dit is een door de Europese wetgever bedachte nieuwe regeling om u als reiziger als u geen pakketreis boekt, toch iets meer bescherming te geven als u wel meerdere reisdiensten bij verschillende handelaren boekt.

Aanvullende voorwaarden

De handelaar (dat kan zowel de reisorganisator als de doorverkoper zijn) kan op bepaalde terreinen aanvullende eigen voorwaarden hanteren. Deze aanvullende voorwaarden moeten schriftelijk (of elektronisch) worden vastgelegd voordat de (reis)overeenkomst tot stand komt. Deze aanvullingen kunnen geen afbreuk doen aan de rechten die u op grond van de wet of de ANVR-Reizigersvoorwaarden hebt.

§ 1 De ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen (Geldig voor boekingen vanaf 1 juli 2018)

Inhoudsopgave

- Artikel 1. Inleiding
- Artikel 2. Informatie van de organisator
- Artikel 3. Uw informatie
- Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door de organisator
- Artikel 5. Wijzigingen door de organisator
- Artikel 6. Hulp en Bijstand
- Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator
- Artikel 8. Uw rechten
- Artikel 9. Als u wilt opzeggen
- Artikel 10. Betaling
- Artikel 11. Uw verdere verplichtingen
- Artikel 12. Klachten
- Artikel 13. Geschillen
- Artikel 14. Nakomingsgarantie

Artikel 1 Inleiding

- 1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die de organisator met u als reiziger sluit.
- 1.2. Deze organisator kan deze reisvoorwaarden ook van toepassing verklaren op enkelvoudige reisdiensten, zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus. De organisator vermeldt dit dan expliciet in de aanbieding.
- 1.3. Als reiziger hebt u het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren, tenzij de organisator dit recht in de aanbieding en de bevestiging heeft uitgesloten door het gebruik van de term: **definitieve boeking**. Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. U hebt geen herroepingsrecht als u de pakketreisovereenkomst binnen 8 weken voor vertrek sluit, en ook niet bij zogenoemde 'cruisereizen'.
- 1.4. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 12:00 uur en van 14:00 tot 17:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij de handelaar uitdrukkelijk anders vermeldt.

Artikel 2 Informatie van de organisator

- 2.1. De organisator of, namens deze, de doorverkoper heeft u voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de reisdiensten verstrekt.
- 2.2. De organisator kan aan het sluiten van de pakketreisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat u een reisverzekering sluit en kan u ook vragen om aan te tonen dat u dit hebt gedaan.

- 2.3. De organisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 2.4. Staat het aanbod van de organisator online, dan maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst, tenzij anders in het aanbod is vermeld. Het online-aanbod van een organisator kan snel wijzigen. Als u later wilt kunnen aantonen wat het aanbod precies inhoudt maak dan bij boeking een print van het scherm (print screen) waarop het aanbod van de organisator staat.
- 2.5. U blijft zelf, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen over paspoorten en visaverplichtingen en u moet ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 2.6. Bij vliegvervoer maakt de handelaar de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij de organisator bekend is, aan u bekend. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 3 Door u te verstrekken informatie

- 3.1. U verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over uzelf en de door u aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daaronder vallen in ieder geval uw mobiele telefoonnummer(s) en uw e-mailadres(sen).
- 3.2. U vermeldt de bijzonderheden over uw eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door u aangemelde groep reizigers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.
- 3.3. Als u in uw informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat de organisator of iemand namens hem u en uw eventuele medereiziger(s) van (verdere) deelname aan de reis uitsluit. In dat geval brengt de organisator alle hiermee gemoeide kosten aan u in rekening.
- 3.4. U kunt zowel om medische als om andere redenen de organisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. Als hieraan kosten zijn verbonden, maakt de organisator die aan u bekend. De organisator is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Doet hij dat wel, dan bent u verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de organisator

- 4.1. Als u het aanbod van de organisator aanvaardt, inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden en de ontvangst van de wettelijk voorgeschreven informatie, komt de overeenkomst tot stand. Bij of onverwijld na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u een bevestiging en/of een factuur.
- 4.2. Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten bent u pas aan de overeenkomst gebonden nadat de organisator de reis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt bij voorkeur schriftelijk

(waaronder per e-mail) plaats. Doet u een (aan)betaling dan geldt die in ieder geval als bewijs dat u het aanbod van de organisator hebt geaccepteerd.

- 4.3. De organisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers. De organisator stelt u hiervan uiterlijk in kennis:
- 20 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan zes (6) dagen,
 - 7 dagen voor vertrek bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
 - 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan twee (2) dagen.

Hebt u al (aan-)betalingen gedaan, dan betaalt de organisator terug binnen de termijn van art. 4.5.

- 4.4. Het aanbod van de organisator is vrijblijvend. Hij kan zo nodig het aanbod, ook nog na uw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door hem, herroepen. De organisator moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden), respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding onder opgaaf van redenen. Als u het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door de organisator aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.
- 4.5. In alle gevallen dat u recht hebt op terugbetaling van reeds door u verrichte betalingen, doet de organisator dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.
- 4.6. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dit soort fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

Artikel 5 Wijzigingen door de organisator

- 5.1. De organisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als hij u op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. U kunt deze wijziging niet afwijzen.
- 5.2. Als de organisator zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, stelt hij u daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt u of u de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis vermindert dan doet de organisator gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 2.1.
- 5.3. Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deelt u de organisator niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat u hebt besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat u de organisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur uw besluit mededeelt. Als u niet binnen de gestelde termijn uw besluit mededeelt, geldt dat u de wijzigingen hebt geaccepteerd.
- 5.4. De organisator heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de reis te verhogen met maximaal 8%, maar alleen als die is toe te schrijven aan:

- verhoging van de kostprijs van brandstof of;
- verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen of;
- verhoging van belastingen of;
- verhoging van vergoedingen over de in de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek-of aankomstbelasting in havens en/of op vliegvelden .

De organisator kan in zijn aanvullende voorwaarden opnemen dat hij zich dit recht op prijsverhoging ook voorbehoudt bij verhoging van wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn. Dit geldt wat Schiethart Reizen betreft voor alle reizen naar een bestemming waar de Euro geen wettig betaalmiddel is. U heeft recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.

- 5.5. Als de organisator binnen de grenzen van artikel 5.4 de reissom met meer dan 8% verhoogt, hebt u het recht deze verhoging af te wijzen en hebt u het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan ook van toepassing.
- 5.6. In afwijking van artikel 5.4 wijzigt de organisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en u de reissom ook daadwerkelijk betaald hebt.
- 5.7. Als u de wijzigingen niet aanvaardt en de organisator kan u geen alternatieve reis aanbieden of als u deze niet aanvaardt, betaalt de organisator alle door u betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaardt u het aangeboden alternatief wel, dan hebt u in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

Artikel 6 Hulp en bijstand

- 6.1. De organisator biedt hulp en bijstand als u in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die u op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.
- 6.2. Zijn deze moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van uw kant, dan komen ook de kosten van de organisator zelf voor uw rekening. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de organisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.
- 6.3. Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor uw terugkeer op de afgesproken datum worden gezorgd, dan hebt u recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 3 nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat zij de organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator

- 7.1. De organisator zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die u redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en u de organisator daarvan onverwijld op de hoogte hebt gesteld, zorgt de organisator er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat u dit in redelijkheid niet van de organisator kunt verlangen.
- 7.2. Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de organisator voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat hij hiervoor kosten in rekening brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen u op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de organisator een passende prijsverlaging aan.
- 7.3. U hebt het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de reisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kunt u het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.
- 7.4. Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:
- 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 deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:
- De samenstelling van het reisgezelschap;
 - De aan de organisator bekende en door hem bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden;
- 7.5. U mag een tekortkoming zelf verhelpen en hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als:
- a. U de organisator er tijdig op hebt gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die u redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door u gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de organisator te kennen geeft dat hij de tekortkoming niet kan verhelpen;
 - b. De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.
- 7.6. Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kunt u de overeenkomst kosteloos opzeggen. U hebt in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd uw recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.
- 7.7. De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die u lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, of nalatig handelen van de organisator. De organisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk

letsel van de reiziger.

- 7.8. De organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan u zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door de organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.
- 7.9. Als op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de organisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, mag de organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen.

Artikel 8 **Uw rechten**

8.1. Indeplaatsstelling

- 8.1.1. U kunt de organisator verzoeken om u door een ander te laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
- De ander voldoet aan alle voor de overeenkomst geldende voorwaarden; en
 - U dient het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek op een door de organisator vooraf meegedeelde wijze in, dan wel zo tijdig dat de organisator benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren; en
 - De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.
- 8.1.2. De aanmelder, u en degene die u vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de organisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging.
- 8.1.3. Op uw verzoek maakt de organisator deze kosten inzichtelijk en hij voorziet u als u daarom vraagt van stukken waaruit deze kosten blijken.

8.2. Reisbescheiden

- 8.2.1. De organisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke manier hij de reisbescheiden aan u ter beschikking stelt.
- 8.2.2. Als u op het door de organisator meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen hebt, meldt u dit onverwijld aan de organisator of de doorverkoper.

8.3 Garantie bij financieel onvermogen

- 8.3.1. Als de organisator wegens financieel onvermogen niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, zal zorggedragen worden voor de uitvoering van een reis door een ander, of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.
- 8.3.2. Als de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie ook in uw repatriëring. De garantie dekt in ieder geval de redelijkerwijs voorzienbare kosten, waaronder de

financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijk (vooruit) betaalde reissom, overeenkomstig de garantievoorwaarden van het desbetreffende garantiefonds.

- 8.3.3. De organisator voorziet in deze garantie door zich aan te sluiten bij SGR of bij een ander door de ANVR goedgekeurd garantiefonds. De organisator maakt voor het sluiten van de reisovereenkomst bekend op welke manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

Artikel 9 Als u wilt opzeggen

- 9.1. U kunt de reisovereenkomst voor het begin van de pakketreis opzeggen. Doet u dit, dan bent u verplicht om aan de organisator de schade te vergoeden die hij ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze schade bedraagt maximaal eenmaal de reissom.
- 9.2. Tenzij de organisator afwijkende bepalingen met u overeenkomt, gelden de hieronder afgesproken percentages (gefixeerde schade) die gebaseerd zijn op het tijdstip van opzegging, de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten die de organisator verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door u geannuleerde reis, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten:
- * Bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling maar niet meer dan 35% van de reissom;
 - * Bij annulering vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
 - * Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 21e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
 - * Bij annulering vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
 - * Bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 5e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
 - * Bij annulering vanaf de 5e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
 - * Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Onder reissom wordt in dit kader verstaan de door of namens de organisator gepubliceerde prijs, exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage Calamiteitenfonds.

Voor Schiethart Reizen gelden alleen in de laatste twee termijnen enigszins afwijkende percentages:

- * Bij annulering vanaf de 7e kalenderdag (inclusief) tot en met de vertrekdag: 100% van de reissom;

- 9.3. Als u de reisovereenkomst opzegt, moet u deze annuleringskosten voldoen. Als geen vaste annuleringskosten zijn overeengekomen, verstrekt de organisator op verzoek van de reiziger een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.
- 9.4. Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de dienstverlener. Uiterlijk bij de boeking deelt de organisator mee of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van

toepassing zijn.

- 9.5. Als een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. De organisator berekent deze kosten aan de hand van het in het volgende lid bepaalde.
- 9.6. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de organisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wijzigt de reissom conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de reguliere betalingsregels die de organisator hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of als de reizigers het niet accepteren, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.
- 9.7. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. De organisator brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.
- 9.8. Annuleringen verzonden op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen door de organisator op de eerstvolgende werkdag.
- 9.9. Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en is de reis nog niet aangevangen, dan kunt u de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de organisator alle door u vooruitbetaalde gelden terug. U hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.
- 9.10. Voor reizen naar een gebied waarvoor door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds een calamiteit is vastgesteld, geldt dat wordt aangenomen dat er een situatie bestaat als in het vorige lid omschreven. U kunt dan vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als dat mogelijk is en u dat wilt, omboeken.

Artikel 10 Betaling

- 10.1. U ontvangt vóór het sluiten van de reisovereenkomst informatie van de organisator wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De organisator kan een aanbetaling verlangen. De hoogte van de aanbetaling maakt hij vóór of bij het sluiten van de reisovereenkomst bekend. Hebt u niet op het door de organisator vermelde tijdstip aan uw financiële verplichtingen voldaan, dan bent u van rechtswege in verzuim.
- 10.2. Als u in verzuim bent, maant de organisator, of iemand namens hem u aan tot betaling en stelt u een termijn van 14 dagen om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen. U wordt erop gewezen dat als u ook dan niet betaalt de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De organisator verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet u de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.

- 10.3. Als u niet tijdig hebt betaald bent u over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet u na aanmaning de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen.
- 10.4. De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daaropvolgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1 % over het meerdere, met een minimum van € 40. De reisorganisator kan in uw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 11 Uw verdere verplichtingen

- 11.1. U bent verplicht tot naleving van alle door of namens de organisator gegeven aanwijzingen en u bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door uw gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 11.2. Als u zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren, dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan de organisator u van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als u van de organisator in redelijkheid niet kunt vergen dat hij de overeenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor uw rekening.
- 11.3. U bent verplicht eventuele schade aan uw kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
- 11.4. U moet u uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis van het exacte tijdstip van vertrek vergewissen.

Artikel 12 Klachten (procedure)

Tijdens de reis

- 12.1. Onverminderd artikel 7 meldt u onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet u zich – in deze volgorde – melden bij:
1. De betrokken dienstverlener;
 2. De reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
 3. De organisator.
- 12.2. Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet u dit in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, melden bij de organisator in Nederland.
- 12.3. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de organisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).
- 12.4. De organisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
- 12.5. Als u niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de organisator aangegeven wijze verricht en de dienstverlener of de organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan uw eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

Na de reis

- 12.6. Als uw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet u deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voegt u die daarbij.
- 12.7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet u deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na uw kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor indienen.
- 12.8. Als u de klacht niet tijdig indient, kan de organisator besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij u redelijkerwijs geen verwijt treft.
- 12.9. De organisator geeft u uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

Artikel 13 Geschillen

- 13.1. Als uw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als u ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kunt u desgewenst uiterlijk binnen vierentwintig (24) maanden na de datum van de indiening van uw klacht bij de organisator het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.degeschillencommissie.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 13.2. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil bent u een vergoeding verschuldigd.
- 13.3. Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.
- 13.4. Als u geen gebruik wilt maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure, hebt u het recht om u tot de bevoegde rechter te wenden.
- 13.5. 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.
- 13.6. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

Artikel 14 Nakomingsgarantie

- 14.1. 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, als het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.

- 14.2. De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000 per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat u, als u hierop een beroep doet, uw vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van uw beroep op de nakomingsgarantie.
- 14.3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie als, 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 surseance 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.
- 14.4. Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat u daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.nl).

§ 4 Begrippen

Omdat de nieuwe wet andere begrippen kent dan u gewend bent staat hieronder een uitleg wie of wat we bedoelen als we het hebben over pakketreis, reisdienst, organisator, doorverkoper, handelaar etc. Deze begrippen gelden altijd, ongeacht welke specifieke voorwaarden van toepassing zijn:

Handelaar: Iedereen die handelt in reisdiensten en ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, reisdienstleverancier of handelaar die een Gekoppeld Reisarrangement (GRA) faciliteert

Organisator: de handelaar die een pakketreis samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via een andere handelaar aanbiedt dan wel de handelaar die anderszins wordt gezien als verantwoordelijke voor een pakketreis

Doorverkoper: handelaar, anders dan de organisator, die pakketreizen aanbiedt die door de organisator zijn samengesteld

Reiziger: iedere persoon anders dan een handelaar die op basis van deze wet een overeenkomst wil sluiten of die op grond van een overeenkomst op basis van deze wet recht heeft op nakoming

Verkooppunt: ruimte voor detailhandel, verplaatsbaar of niet, of een retailwebsite of soortgelijk online verkoopplatform, daaronder begrepen retailwebsites of online verkoopplatforms die als één platform aan reizigers worden aangeboden, met inbegrip van een telefoondienst

Overmacht: een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid en dus een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren

Pakketreis: combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, ingeval:

i) deze diensten worden gecombineerd door één handelaar, eventueel op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten; of

ii) deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, worden:

1o. afgenomen bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen;

2o. aangeboden, afgenomen of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;

3o. aangeprezen of afgenomen onder de term 'pakketreis' of een vergelijkbare term;

4o. gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten; of

5o. afgenomen van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger worden verstrekt door de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten aan een andere handelaar of handelaren en er met de laatstgenoemde handelaar of handelaren een overeenkomst wordt gesloten uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst;

tenzij één soort reisdienst wordt gecombineerd met één of meer andere toeristische diensten die:

- geen aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormen, niet als een essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen of anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen;

- pas worden gekozen en afgenomen nadat de nakoming van een reisdienst is begonnen.

Gekoppeld Reisarrangement (GRA): ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die voor dezelfde reis of vakantie worden afgenomen, die geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, waarbij een handelaar:

i) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert; of

ii) op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar faciliteert waarbij uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere handelaar wordt gesloten;

tenzij één soort reisdienst en één of meer andere toeristische diensten worden afgenomen en de laatstgenoemde diensten geen aanzienlijk deel van de gecombineerde waarde van de diensten vormen en niet als een essentieel kenmerk van de reis of vakantie worden aangeprezen en anderszins geen essentieel kenmerk van de reis of vakantie vertegenwoordigen

Reisdiensten: dienst betreffende:

i) personenvervoer;

ii) accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;

iii) verhuur van auto's, andere motorvoertuigen in de zin van artikel 3, punt 11, van Richtlijn 2007/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 september 2007 tot vaststelling van een kader voor de goedkeuring van motorvoertuigen en aanhangwagens daarvan en van systemen, onderdelen en technische eenheden die voor dergelijke voertuigen zijn bestemd (PbEU, L 263), of motorrijwielen waarvoor een rijbewijs van categorie A in overeenstemming met artikel 4, derde lid, onderdeel c, van Richtlijn 2006/126/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 december 2006 betreffende het Rijbewijs (PbEU, L 403) is vereist;

iv) andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen i), ii) of iii);

Pakketreisovereenkomst: overeenkomst inzake de gehele pakketreis of, als de pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de

reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis

Baarn, december 2018

© Copyright ANVR