

Algemene Voorwaarden TravelEssence

TravelEssence



TravelEssence Netherlands BV is lid van de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Deze algemene voorwaarden zijn gebaseerd op de algemene voorwaarden van de ANVR. Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd op 1 januari 2021.

Inleiding

TravelEssence is een dienstverlener op het gebied van reizen. Wij informeren, adviseren en reserveren. TravelEssence verleent deze diensten in uw opdracht. Op de met TravelEssence gesloten overeenkomst zijn de algemene voorwaarden met de titel 'Algemene Voorwaarden TravelEssence' van toepassing. Deze algemene voorwaarden zijn onderverdeeld in een aantal onderdelen. Afhankelijk van de met u gesloten overeenkomst geldt het onderdeel 'ANVR-Reisvoorwaarden inclusief de daarbij behorende aanvullende TO-voorwaarden' of het onderdeel 'ANVR Boekingsvoorwaarden'. Alle genoemde onderdelen zijn in dit document te vinden. Hieronder wordt aangegeven wanneer welk onderdeel van toepassing is.

Als u een pakketreis boekt bij TravelEssence, dan gelden de 'ANVR-Reisvoorwaarden, inclusief de daarbij behorende 'aanvullende TO-voorwaarden' voor het gehele traject. Dit betekent 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 TravelEssence voor deze reis aangemerkt als reisorganisator. Op deze reis zijn ook de 'ANVR Reisvoorwaarden', inclusief de daarbij behorende 'aanvullende TO-voorwaarden' van toepassing.

De ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle overige vormen van dienstverlening door TravelEssence.

Voor het geval het onverhoopt niet duidelijk mocht zijn welke onderdelen van deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, dan gelden de 'ANVR-Reisvoorwaarden', inclusief de daarbij behorende 'aanvullende TO-voorwaarden'.

TravelEssence kan een reservering voor u maken. Wij brengen dan een overeenkomst tot stand tussen u en de door u gekozen dienstverlener. TravelEssence is zelf geen partij in de uiteindelijke overeenkomst. Zo kunnen wij bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, treinkaartjes, theatertickets, hotelkamers of verzekeringen voor u afsluiten.

TravelEssence is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via haar gereserveerde diensten. Hierop zijn 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 (geldig paspoort, visa, inentingsbewijzen). Hierover zal TravelEssence u bij uw boeking 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.

TravelEssence is een merknaam van TravelEssence Netherlands B.V.

Reizigersvoorwaarden

Geldig vanaf 1 juli 2018

Inleiding

Onderstaande ANVR Reis- en Boekingsvoorwaarden zijn in overleg met de Consumentenbond, in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfregulering, tot stand gekomen. 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. U kunt deze voorwaarden nalezen op www.anvr.nl. Op dienstverlening en overeenkomsten van TravelEssence is in bepaalde gevallen ook het zogenoemde onderdeel 'aanvullende TO-voorwaarden' van toepassing. Op de voorgaande pagina van dit document is beschreven wanneer welk onderdeel van toepassing is.

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

Aanvullende voorwaarden

Reisorganisator (en/of reisagent) en reiziger kunnen voorwaarden overeenkomen die aanvullend zijn op onderstaande voorwaarden. Deze aanvullende voorwaarden moeten schriftelijk of elektronisch worden vastgelegd voordat de (reis)overeenkomst tot stand komt. Deze voorwaarden kunnen geen afbreuk doen aan de rechten die de reiziger op grond van de wet en onderstaande voorwaarden heeft.

Meer weten?

Op het ANVR-kanaal op YouTube kunt u in twee minuten meer leren over in welke gevallen u te maken heeft met een pakketreis. U vindt deze ook op www.anvr.nl, inclusief informatie over de wetgeving vanaf 1 juli 2018 en de gevolgen daarvan voor Ondernemers in reizen.

§1 ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen

Geldig voor boekingen vanaf 1 juli 2018

Inhoudsopgave

Artikel 1. Inleiding

Artikel 2. Informatie van de reisorganisator

Artikel 3. Informatie door de reiziger

Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

Artikel 5. Wijzigingen door de reisorganisator

Artikel 6. Hulp en Bijstand

Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid reisorganisator

Artikel 8. Rechten van de reiziger

Artikel 9. Opzegging door de reiziger

Artikel 10. Betaling

Artikel 11. Verplichtingen van de reiziger

Artikel 12. Klachten

Artikel 13. Geschillen

Artikel 14. Nakomingsgarantie

Artikel 1 Inleiding

- 1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op pakketreis overeenkomsten die de reisorganisator sluit met een of meer reizigers.
- 1.2. Deze reisvoorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op andere enkelvoudige reisdiensten zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus. Dit dient dan expliciet in de aanbieding te worden vermeld.
- 1.3. De reiziger heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren, tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de pakketreis overeenkomst wordt gesloten binnen 8 weken voor vertrek, noch bij zogenoemde "cruisereizen".
- 1.4. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 9:00 uur tot 17:30 uur, en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij door de reisorganisatie anders is vermeld.

Artikel 2 Informatie van de reisorganisator

- 2.1. De reisorganisator zal, vóór het sluiten van de reisovereenkomst, de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de reisdiensten verstrekken.
- 2.2. De reisorganisator kan aan het sluiten van een pakketreisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs daarvan verlangen.
- 2.3. De reisorganisator 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. Indien de aangeboden reis is opgenomen in een (internet) publicatie van de reisorganisator, dan maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst, tenzij anders in het aanbod is aangegeven. Het 'online'-aanbod van een reisorganisator kan snel wijzigen. Het verdient daarom aanbeveling dat je bij boeking een print maakt (print screen) van het scherm waarop het aanbod van de reisorganisator staat, zodat daarover later geen onduidelijkheid kan ontstaan.
- 2.5. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visa verplichtingen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 2.6. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij de reisorganisator bekend is, aan de reiziger bekendgemaakt. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis worden vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 3 Informatie door de reiziger

- 3.1.** De reiziger verstrekt tijdig voor 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 in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
- 3.2.** De reiziger vermeldt bijzonderheden omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand, alsmede 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.
- 3.3.** Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.
- 3.4.** De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen de reisorganisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. Mochten hier kosten aan verbonden zijn, dan maakt de reisorganisator dit aan de reiziger bekend. De reisorganisator is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Mocht hij dit wel doen, dan is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

- 4.1.** De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of een factuur.
- 4.2.** Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten is de reiziger pas aan de overeenkomst gebonden nadat de organisator de reis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats. Als er een (aan)betaling wordt gedaan, dan geldt die in ieder geval als bewijs dat het aanbod van de organisator is geaccepteerd.
- 4.3.** De reisorganisator 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 de reiziger 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.
- Mochten (aan-)betalingen gedaan zijn, dan betaalt de organisator deze terug binnen de termijn van art. 4.5.
- 4.4.** Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend. Deze kan het aanbod zo nodig, ook nog na aanvaarding door de reiziger en eventuele bevestiging door de reisorganisator, worden herroepen. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch 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 te geschieden onder

opgaaf van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. Als de reiziger het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door de reisorganisator 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 de reiziger recht heeft op terugbetaling van reeds door hem 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. Dergelijke 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 reisorganisator

- 5.1.** De reisorganisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als deze de reiziger hiervan op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig in kennis stelt. De reiziger kan de wijziging niet afwijzen.
- 5.2.** Als de reisorganisator zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, stelt hij de reiziger daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt de reiziger of deze 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 reisorganisator 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 de reiziger de reisorganisator niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat deze heeft besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat reiziger de reisorganisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur zijn besluit mee deelt. Als de reiziger niet binnen de gestelde termijn zijn besluit mededeelt, geldt dat deze de wijzigingen heeft geaccepteerd.
- 5.4.** De reisorganisator 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 overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek-of aankomst belasting in havens en/of op vliegvelden.

De reisorganisator 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. De reiziger 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 reisorganisator binnen de grenzen van artikel 5.4 de reissom met meer dan 8% verhoogt, heeft de reiziger het recht deze verhoging af te wijzen en heeft deze 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 reisorganisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de reisorganisator en de reiziger de reissom ook daadwerkelijk betaald heeft.
- 5.7. Als de reiziger de wijzigingen niet aanvaardt en de reisorganisator geen alternatieve reis kan aanbieden of als de reiziger deze niet aanvaardt, betaalt de reisorganisator alle door de reiziger betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaardt de reiziger het aangeboden alternatief wel, dan heeft deze in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

Artikel 6 Hulp en bijstand

- 6.1. De reisorganisator biedt hulp en bijstand wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger 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 de reiziger, dan komen ook de kosten van de reisorganisator zelf voor de rekening de reiziger. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de reisorganisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.
- 6.3. 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.
- 6.4. Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor de terugkeer van de reiziger op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heeft deze 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 reisorganisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid reisorganisator

- 7.1. De reisorganisator zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de

verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en de reiziger de reisorganisator daarvan onverwijld op de hoogte heeft gesteld, zorgt de reisorganisator er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat dit in redelijkheid niet van de reisorganisator verlangd kan worden.

7.2. Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de reisorganisator 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 de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de reisorganisator een passende prijsverlaging aan.

7.3. De reiziger heeft 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, kan de reiziger 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. De reiziger mag een tekortkoming zelf verhelpen en heeft recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als:

A. De reiziger de reisorganisator er tijdig op heeft gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die hij redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de reisorganisator deze tekortkoming niet binnen een door de reiziger gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de reisorganisator 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 reisorganisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de overeenkomst kosteloos opzeggen. Deze heeft in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd zijn recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.

7.7. De aansprakelijkheid van de reisorganisator voor schade die de reiziger lijdt, is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, of nalatig handelen van de reisorganisator. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.

7.8. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan de reiziger zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde, die niet door de reisorganisator 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 reisorganisator 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 reisorganisator de vergoedingen met elkaar verrekenen.

Artikel 8 Rechten van de reiziger

8.1. Indeplaatsstelling

8.1.1. De reiziger kan aan de reisorganisator verzoeken zich te 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 kalenderdagen 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 indeplaatsstelling.

8.1.2. 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 wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

8.1.3. Op verzoek van de reiziger maakt de reisorganisator deze kosten inzichtelijk en voorziet de reiziger van stukken waaruit deze kosten blijken, als hij daarom vraagt.

8.2. Reisbescheiden

8.2.1. De reisorganisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze hij de reisbescheiden aan de reiziger ter beschikking zal stellen.

8.2.2. Indien de reiziger op het door de reisorganisator meegedeelde tijdstip, doch uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld aan de reisorganisator.

8.3. Garantie bij financieel onvermogen

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

Artikel 9 Opzegging door de reiziger

- 9.1.** De reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Doet hij dat dan is hij verplicht om aan de reisorganisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

- 9.2.** Tenzij de reisorganisator afwijkende bepalingen met met de reiziger 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 reisorganisator verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door door de reiziger geannuleerde reis, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten:

- Bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling maar niet meer dan 35%;
- 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 reisorganisator gepubliceerde prijs, exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage Calamiteitenfonds.

- 9.3.** De reiziger die de reisovereenkomst opzegt, dient deze annuleringskosten te voldoen. Als geen vaste annuleringskosten zijn overeengekomen, verstrekt de reisorganisator, op verzoek van de reiziger, een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.

Bij annulering van reeds geboekte tickets, worden annuleringskosten in rekening gebracht. Hiervoor gelden de volgende percentages:

- 25% van de ticketprijs voor business class tickets
- 25% van de ticketprijs voor premium economy class tickets
- 100% van de ticketprijs voor economy class tickets
- 100% van de ticketprijs voor alle tickets van binnenlandse vluchten

Tickets die geboekt zijn voor vluchten tussen Australië en Nieuw-Zeeland en visa versa, zijn niet restitueerbaar, tenzij anders vermeld.

- 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 reisorganisator 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 reisorganisator 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 reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groeps grootte 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 wijzigings aanbod 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 kan de reiziger de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de reisorganisator alle door de reiziger vooruitbetaalde gelden terug. Deze heeft 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. De reiziger kan dan vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als dat mogelijk is en de reiziger dit wilt, omboeken.

Artikel 10 Betaling

- 10.1.** De reiziger ontvangt vóór het sluiten van de reisovereenkomst informatie van de reisorganisator 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. Heeft de reiziger niet op het door de reisorganisator vermelde tijdstip aan zijn financiële verplichtingen voldaan, dan is deze van rechtswege in verzuim.
- 10.2.** Als de reiziger in verzuim is, maant de reisorganisator, of iemand namens hem de reiziger aan tot betaling en stelt hem een termijn van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te

voldoen. De reiziger wordt erop gewezen dat als hij ook dan niet betaalt, de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De reisorganisator verreken reeds betaalde bedragen met de annulering gelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet de reiziger de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.

10.3. Als de reiziger niet tijdig heeft betaald is deze over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet deze, 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 Euro. De reisorganisator kan in het voordeel van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 11 Verplichtingen van de reiziger

11.1. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens de reisorganisator gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

11.2. De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.

11.3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

11.4. Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

Artikel 12 Klachten

Tijdens de reis

12.1. Onverminderd artikel 7, meldt de reiziger klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij:

1. de betrokken dienstverlener;
2. de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
3. de reisorganisator.

12.2. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.

12.3. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).

12.4. De reisorganisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de

contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

12.5. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door de reisorganisator aangegeven wijze 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 (gedeeltelijk) komen te vervallen.

Na de reis

12.6. Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch 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 voorgescreven wijze worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.

12.7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

12.8. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.

12.9. De reisorganisator geeft uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

Artikel 13 Geschillen

13.1. Als de klacht van de reiziger niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als hem ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kan deze desgewenst uiterlijk binnen vierentwintig (24) maanden na de datum van de indiening van de klacht bij de organisator het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.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, 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.

13.3. Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum);

13.4. 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.

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, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
- 14.2.** De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000,-- per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.
- 14.3.** De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
- aan het lid is 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 de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.nl).

Baarn, juli 2018
© Copyright ANVR

§ 2 Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden (GRA-voorwaarden)

Artikel 1 Toepasselijkheid en definities

1. Als sprake is van een gekoppeld reisarrangement gelden in aanvulling op hetgeen is opgenomen in §3 (Boekingsvoorwaarden), de volgende afspraken.
2. Er is sprake van een gekoppeld reisarrangement als de handelaar bemiddelt bij de totstandkoming van twee of meer verschillende overeenkomsten, betreffende verschillende soorten reisdiensten, die de reiziger voor dezelfde vakantie of dezelfde reis wilt afnemen en die geen pakketreis vormen en:
 - I. waarvoor de reiziger verschillende overeenkomsten sluit met verschillende reisdienstleveranciers waarbij, tijdens één bezoek aan of contactmoment met de handelaar, hij het apart selecteren en het apart betalen van de reisdienst heeft gefaciliteerd, of
 - II. de handelaar op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een ander faciliteert, op voorwaarde dat de reiziger de tweede overeenkomst uiterlijk

binnen 24 uur na het tot stand komen van de eerste overeenkomst met de reisagent sluit.

3. Als de overeenkomst zich, ondanks het vorenstaande wel kwalificeert als reisovereenkomst, zijn de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing.

Artikel 2 Garantie bij financieel onvermogen

1. Als de handelaar een gekoppeld reisarrangement heeft gefaciliteerd en hij in dat kader van de reiziger de reissom heeft ontvangen, maar ten gevolge van financieel onvermogen de reisdienst niet of niet verder kan uitvoeren, zorgt hij ervoor dat de reissom die hij ontvangen heeft wordt terugbetaald aan de reiziger, of als de reisdienst ten dele is uitgevoerd, een evenredig deel daarvan. Als de handelaar voor het personenvervoer verantwoordelijk is, voorzien de maatregelen tevens in repatriëring, een en ander overeenkomstig de garantievoorzieningen van het desbetreffende garantiefonds.
2. De handelaar voorziet in deze garantie, door zich aan te sluiten bij een door ANVR goedgekeurd garantiefonds. De handelaar maakt voor het sluiten van de eerste overeenkomst bekend op welke manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

Artikel 3 Informatieverplichtingen

1. De handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert wijst de reiziger, voordat deze gebonden is aan de overeenkomst die leidt tot de totstandkoming van een gekoppeld reisarrangement, op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier erop dat:
 - a. De reiziger geen aanspraak kan maken op de rechten die uitsluitend gelden voor pakketreizen uit hoofde van de wet en elke reis dienstverlener uitsluitend aansprakelijk voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten;
 - b. De reiziger aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie in overeenstemming met hetgeen in artikel 2 is omschreven.
2. De handelaar voorziet de reiziger ook, om aan deze informatieverplichting te voldoen, van de voorgeschreven standaardinformatie.
3. Als de handelaar geen of onjuiste informatie verstrekt, geldt dat een aantal wettelijke bepalingen van de wet op de pakketreisovereenkomst van toepassing zijn; te weten de bepalingen over indeplaatsstelling, de bepalingen over de uitvoering van de pakketreis en de opzeggingsmogelijkheden, de klachtenregeling en de verplichtingen voor het bieden van hulp en bijstand.

§ 3 ANVR-Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten Geldend voor boekingen vanaf 1 juli 2018

Inhoudsopgave

- Artikel 1. Inleidende bepalingen
- Artikel 2. De opdracht in het algemeen
- Artikel 3. De reserveringsopdracht
- Artikel 4. Betalingen

- Artikel 5. Aansprakelijkheid
- Artikel 6. Documenten
- Artikel 7. Rente en incassokosten
- Artikel 8. Klachten
- Artikel 9. Geschillen
- Artikel 10. Nakomingsgarantie

Artikel 1 Inleidende bepalingen

1. Deze boekingsvoorwaarden gelden als de reiziger een of meer enkelvoudige reisdiensten boekt, tenzij de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing zijn.
2. In deze ANVR-Boekingsvoorwaarden wordt verstaan, tenzij anders in het artikel vermeld, onder:
 - Reisagent:** degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en/of 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, 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. anderen dan de opdrachtgever namens wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit en die deze overeenkomst aanvaardt.
 - Opdracht:** de overeenkomst tussen de reiziger en de reisagent, waarbij de reisagent zich tegenover de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij de reisagent uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.
 - Boekingskosten:** het bedrag dat de reisagent in rekening brengt voor zijn dienstverlening.
3. De ANVR-reisagent (ook wel aangeduid met doorverkoper, handelaar of boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en/of reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in opdracht van de reiziger. De ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent.
4. Als de reiziger een reis boekt van een ANVR-reisorganisator, waarop de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden uitsluitend deze ANVR- Reisvoorwaarden voor het hele traject, van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Ook als de reisagent zelf reizen organiseert of aan bestaande pakketreizen van een andere organisator reisdiensten toevoegt wordt hij voor die reis aangemerkt als organisator. Ook op die reis zijn dan de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing aangevuld met de voorwaarden van de reisagent over aanbeting en/of annulering.
5. De reisagent kan een reservering voor de reiziger maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen de reiziger en de door de reiziger gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, en verzekeringen voor de reiziger afsluiten.

6. De reiziger heeft geen herroepingsrecht met betrekking tot de in zijn opdracht door de reisagent gemaakte reserveringen, waarop deze ANVR-boekingsvoorwaarden van toepassing zijn.
7. De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde dienst. Hierop zijn uitsluitend de voorwaarden van de betrokken dienstverlener (bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotel) van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende dienst, zoals een juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.
8. De reisagent kan, voor het verlenen van zijn diensten, een bedrag in rekening brengen, mits de hoogte hiervan van tevoren aan de reiziger bekend is gemaakt.

Artikel 2 De opdracht in het algemeen

1. De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede het ten behoeve van de reiziger zo mogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.
2. De opdrachtgever is jegens de reisagent en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of zij direct een bevestiging aan jou kunnen verstrekken.
3. Als de reisagent direct een (opdracht-)bevestiging aan de reiziger verstrekt, geldt deze bevestiging als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst, tenzij de reiziger onverwijld (binnen 24 uur) bezwaar aantekent tegen de bevestiging.
4. Ook als de reisagent de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan verstrekken en deze nastuurt, kan de reiziger onverwijld (binnen 24 uur) na ontvangst van de opdrachtbevestiging alsnog bezwaar aantekenen tegen de opdrachtbevestiging.
5. Als de reiziger geen of niet tijdig bezwaar aantekent, geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. De reiziger kan uiteraard tegenbewijs leveren.
6. Bij een boeking via internet of via andere multimediale kanalen richt de reisagent het boekingsproces zo in, dat de reiziger er vóór de reservering op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de reisagent is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.
7. De reiziger is tegenover de reisagent aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en tegenover de dienstverlener voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met deze dienstverlener. De overige reizigers zijn aansprakelijk voor hun aandeel in de opdracht.

Artikel 3 De reserveringsopdracht

1. Informatieplicht opdrachtgever

De reiziger verstrekt tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe behoren in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).

De reiziger vermeldt tevens bijzonderheden omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede die van zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

2. Prijswijzigingen

De reisagent kan de prijzen van de op verzoek van de reiziger gereserveerde diensten niet garanderen. Deze prijzen kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. De reisagent staat daar buiten en draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.

3. Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever

Eventuele wijzigingen in de verstrekte opdracht(en), of annuleringen van gereserveerde diensten kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de reiziger plaatsvinden. Als de reisagent op zijn verzoek een wijziging aanbrengt in gemaakte reserveringen of als gereserveerde diensten geannuleerd worden, brengt de reisagent de daaraan verbonden kosten in rekening als hij deze kosten tijdig – voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging - aan de reiziger heeft medegedeeld. Naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, kunnen dat ook de kosten zijn die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

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

Artikel 4 Betalingen

1. De verschuldigde bedragen dienen op een door de reisagent aan te geven wijze en binnen de aangegeven termijn te zijn voldaan. De reisagent is bevoegd – zo nodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) – de verschuldigde bedragen te incasseren.

2. De reisagent kan bij het verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s), vermeerderd met de boekingskosten. Als de reisagent een aanbetaling verlangt, maakt hij de hoogte hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever bekend.

3. Het restant van het verschuldigde bedrag dient uiterlijk op de in de bevestiging c.q. factuur, genoemde datum door de reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.

4. Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, zendt de reisagent na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de reiziger de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Indien betaling ook dan uitblijft is de reiziger in verzuim en word(t) (en) de overeenkomst(en) geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft het recht de aan de annulering verbonden en vooraf opgegeven kosten in rekening te brengen of te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Als de reis binnen 14 dagen voor vertrek wordt gereserveerd en niet tijdig wordt betaald, treedt het verzuim onmiddellijk in.

5. Eventuele terugbetalingen geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. De reisagent zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.
2. De reisagent aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. De reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.
3. Voor zover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal 3X de waarde van door de reisagent gefactureerde diensten.
4. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering) en 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 en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), wordt uitgesloten.
5. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de reisagent.

Artikel 6 Documenten

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

Artikel 7 Rente en incassokosten

1. Als de reiziger niet tijdig betaalt, is deze over het verschuldigde bedrag, vanaf de datum van verzuim, rente verschuldigd. De hoogte van deze rente is:
 - Voor betalingen met betrekking tot de door de reisagent verrichte opdracht: de wettelijke rente;
 - Voor betalingen met betrekking tot de door de dienstverlener (te verrichten) diensten: de wettelijke rente, of als de dienstverlener een ander rentepercentage in rekening brengt, dit laatstgenoemde percentage, als de reisagent dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger heeft meegedeeld.
2. Voorts is de reiziger, na aanmaning, gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Deze bedragen 15% over het gefactureerde bedrag tot € 2.500; 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40. De reisagent kan in het voordeel van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 8 Klachten

1. De reiziger moet een klacht over een door de reisagent gemaakte reservering en/of verstrekte adviezen en informatie, binnen twee maanden nadat deze kennis heeft genomen van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisagent indienen.
2. De reisagent geeft de reiziger uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie.

Artikel 9 Geschillen

1. Als de klacht van de reiziger niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als deze ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger desgewenst uiterlijk binnen 12 maanden na de datum van indiening van zijn klacht, bij de reisagent het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
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 is de reiziger een vergoeding verschuldigd;
3. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst van opdracht die de reiziger op basis van deze boekingsvoorwaarden geeft en ook op wijzigingen en aanvullingen daarop, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
4. Als de reiziger geen gebruik wilt maken van de onder 9.1. genoemde procedure bij de Geschillencommissie Reizen, heeft deze het recht om zich tot de bevoegde rechter te wenden.
5. Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) of, als de

reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

6. Als de reiziger geen gebruik maakt van de mogelijkheid om de Geschillencommissie Reizen in te schakelen, is uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd van eventuele geschillen tussen partijen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

Artikel 10 Nakomingsgarantie

1. De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt.
Deze garantstelling herleeft, 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.
2. De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000 per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantie onder de voorwaarde dat de reiziger, als deze hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert), gelijktijdig met de honorering van het beroep van de reiziger op de nakomingsgarantie.
3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie voordat, ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil, door de reiziger is voldaan aan de inname vereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting).
4. 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 surséance van betaling verleend of
 - het lid is failliet verklaard of
 - de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd.Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
5. Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.nl).

Baarn, juli 2018

© Copyright ANVR

§ 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 retailweb- site 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:
 1. afgenomen bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen;
 2. aangeboden, afgenomen of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;
 3. aangeprezen of afgenomen onder de term "pakketreis" of een vergelijkbare term;
 4. gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten; of
 5. 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 reis- dienst 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, juli 2018
© Copyright ANVR

Bijlage: aanvullende TO-voorwaarden

Deze algemene voorwaarden gelden in aanvulling op de ANVR Reisvoorwaarden zoals die met ingang van 1 juli 2018 luiden.

In aanvulling op artikel 1 van de ANVR Reisvoorwaarden Inleidende bepalingen

De reisagent hanteert de volgende openingstijden: maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot en met 18.00 uur, uitgezonderd van de in Nederland erkende feestdagen.

In aanvulling op artikel 2.1 van de ANVR Reisvoorwaarden (Aan)betaling

1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 25% van het grondarrangement plus de volledige kosten van de vliegtickets te worden voldaan. Deze kosten zijn niet restitueerbaar, in verband met gemaakte kosten. Aanvullingen betreffende de restitutie van reeds geboekte vliegtickets staan vermeld onder artikel 9 van de Reisvoorwaarden.

2. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken vóór de vertrekdag in het bezit zijn van het boekingskantoor dan wel, als sprake is van een directe boeking, in het bezit zijn van de reisorganisator.
3. Indien de overeenkomst binnen zes weken vóór de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

In aanvulling op artikel 9 van de ANVR Reisvoorwaarden

Opzegging door de reiziger (annulering)

1. Indien de overeenkomst door de reiziger wordt opgezegd, zal de reisorganisator de reiziger, naast eventueel verschuldigde reserveringskosten, annuleringskosten in rekening brengen.

Indien de vliegtickets reeds zijn afgegeven gelden de volgende annuleringskosten:

- * bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 25% van het grondarrangement plus de volledige kosten van de vliegtickets;
- * bij annulering vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van het grondarrangement plus de volledige kosten van de vliegtickets;
- * bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van het grondarrangement plus de volledige kosten van de vliegtickets;
- * bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 7e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van het grondarrangement plus de volledige kosten van de vliegtickets;
- * bij annulering vanaf de 7e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van het grondarrangement plus de volledige kosten van de vliegtickets;
- * bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Indien de vliegtickets nog niet zijn afgegeven gelden de volgende annuleringskosten: * bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 25% 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 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- * bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 7e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- * bij annulering vanaf de 7e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom; * bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

2. Indien 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 toeleverancier. Uiterlijk bij de boeking zal aangegeven worden of in afwijking van bovenstaande annuleringskostenstaffel, op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.
- 3.1 Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- 3.2 Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe

groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

3.3 Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels gelden die een reisorganisator hanteert.

3.4 Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

3.5 Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

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

5. Bij de huur van exclusieve accommodaties kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden gelden. Bij de offerte, althans het aangaan van de overeenkomst, zal de reisorganisatie informatie verstrekken over de afwijkende annuleringsvoorwaarden.