

ANVR REISVOORWAARDEN



Geldig voor boekingen
vanaf 1 juli 2018)

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1.	Inleiding
Artikel 2.	Informatie van de organisator
Artikel 3.	Jouw 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.	Jouw rechten
Artikel 9.	Als je wilt opzeggen
Artikel 10.	Betaling
Artikel 11.	Jouw 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 jou als reiziger sluit.

1.2. Deze reisvoorwaarden kunnen ook van toepassing worden verklaard op enkelvoudige reisdiensten, zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus. Dat zal dan expliciet in de aanbieding worden vermeld.

1.3. Als reiziger heb je 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 en de bevestiging is uitgesloten door het gebruik van de term: definitieve boeking. Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. Je hebt geen herroepingsrecht als de pakketreisovereenkomst binnen 8 weken voor vertrek wordt gesloten, noch bij zogenaamde 'cruisereizen'.

1.4. 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 uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

ARTIKEL 2 INFORMATIE VAN DE REISORGANISATOR

2.1. De organisator of, namens deze, de doorverkoper heeft je 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 je een reisverzekering sluit en kan je tevens vragen om dat aan te tonen.

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 je later wilt kunnen aantonen wat het aanbod precies inhield maak dan bij boeking een print van het scherm (print screen) waarop het aanbod van de organisator staat, zodat daarover later geen onduidelijkheid kan ontstaan.

2.5. Je blijft zelf, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visaverplichtingen en je moet tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd.

2.6. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij de organisator bekend is, ook aan jou bekendgemaakt. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis worden uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

ARTIKEL 3 DOOR JOU TE VERSTREKKEN INFORMATIE

3.1. Je verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over jezelf en de door jou aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daaronder in ieder geval je mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).

3.2. Je vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis over je eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door jou aangemelde groep reizigers.

3.3. Als je in je informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat jij en je eventuele medereiziger(s) door of namens de organisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan jou in rekening gebracht.

3.4. Je kunt zowel om medische als om andere redenen de organisator verzoeken om het reis aanbod te wijzigen. De organisator is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Doet hij dat wel, dan ben je verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

ARTIKEL 4 BEVESTIGING/HERROEPING DOOR DE REISORGANISATOR

4.1. Als je 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 ontvang je een bevestiging en/of een factuur.

4.2. Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten ben je pas aan de overeenkomst gebonden nadat de organisator de reis heeft bevestigd. Deze bevestiging zal bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaatsvinden. Doe je een (aan)betaling dan geldt die in ieder geval als bewijs van acceptatie van het aanbod van de organisator.

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 minimaal aantal deelnemers. De organisator stelt je 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.

Zijn er reeds (aan-) betalingen verricht, dan zal de terugbetaling plaatsvinden binnen de termijn van art. 4.5.

4.4. Het aanbod van de organisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze, ook nog na je aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging door de organisator, worden herroepen. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, 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 te geschieden onder opgaaf van redenen. Als je 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 je recht hebt op terugbetaling van reeds door jou verrichte betalingen zal de organisator dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan, doen.

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 organisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als hij jou op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. Je 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 zal hij je op een duidelijke en begrijpelijke wijze daarvan in kennis stellen en je vragen of je de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderd 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 aanvangen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, zal je de organisator niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving meedelen wat je hebt besloten. Voor reizen die aanvangen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat je de organisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur jouw besluit zult meedelen. Als je niet binnen de gestelde termijn jouw besluit meedeelt, geldt dat je 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 andere energiebronnen of;
- bij verhoging van belastingen of;
- bij verhoging van vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden 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. Je hebt 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, heb je het recht deze verhoging af te wijzen en het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan van overeenkomstige toepassing.

5.6. In afwijking van artikel 5.4 zal de organisator de reissom niet meer wijzigen vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en de reissom ook daadwerkelijk betaald is.

5.7. Als je de wijzigingen niet aanvaardt en de organisator je geen alternatieve reis kan aanbieden of als je deze niet aanvaardt, betaalt de organisator alle door jou betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaard je het aangeboden alternatief wel, dan heb je in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

ARTIKEL 6 HULP EN BIJSTAND

6.1. De organisator biedt hulp en bijstand als je in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet

ANVR REISVOORWAARDEN

overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben, verloopt. 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 jouw kant, dan komen ook de kosten van de organisator zelf voor jouw rekening. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de organisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.

6.3. Verloopt de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben, door omstandigheden die noch aan jou, noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, dan draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht en voor jou o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

6.4. Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor je terugkeer op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heb je recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat je de organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebt 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 je redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en de organisator daarvan onverwijld door jou op de hoogte is gesteld zal de organisator er alsnog voor zorgen 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 organisator verlangd kan worden.

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 zal brengen. Gedurende de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, als ook in geval de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de organisator een passende prijsverlaging aan.

7.3. Je hebt alleen het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de reisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kun je het alternatief alleen 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 tevens rekening worden gehouden met:
 - De samenstelling van het reisgezelschap;
 - De aan de organisator bekende en door hem bevestig-

de eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden;

7.5. Je mag een tekortkoming zelf verhelpen en hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als: a. Je de organisator er tijdig op hebt gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door jou 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, kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen en heb je in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd je recht op, als vervoer inbegrepen is, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.

7.7. De aansprakelijkheid voor schade die je lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, dan wel 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 jou 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 geldt dat de organisator de vergoedingen met elkaar kan verrekenen.

ARTIKEL 8 JOUW RECHTEN

8.1. Indeplaatsstelling

8.1.1. Je kunt de reisorganisator verzoeken om jou door een ander te laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- De ander voldoet aan alle voor de overeenkomst geldende voorwaarden; en
- Het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek op een door de organisator vooraf meegedeelde wijze 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, jij en degene die jou vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator 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 jouw verzoek zal de organisator deze kosten inzichtelijk maken en desgevraagd voorzien van stukken waaruit deze kosten blijken.

8.2. Reisbescheiden

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

8.2.2. Als je op het door de reisorganisator meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden

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 jouw 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, een en ander overeenkomstig de garantievoorzieningen 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 wijze en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

ARTIKEL 9 ALS JE WILT OPZEGGEN

9.1. Je kunt de reisovereenkomst voor het begin van de pakketreis opzeggen. Doe je dit, dan ben je verplicht om aan de organisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

9.2. Tenzij de organisator afwijkende bepalingen met jou overeenkomt, gelden de hieronder afgesproken percentages (gefixeerde schade) die gebaseerd zijn op het tijdstip van opzegging en de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten:

* Bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling maar nooit 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 organisator gepubliceerde prijs, exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage Calamiteitenfonds bijdrage.

9.3. Als je de reisovereenkomst opzegt, ben je gehouden deze annuleringskosten te voldoen, tenzij je aannemelijk maakt dat de schade van de organisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de organisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst. 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 toelieferancier. Uiterlijk bij de boeking zal meegedeeld worden of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

9.5. Ook voor een reiziger uit een reisgezelschap die zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of

ANVR REISVOORWAARDEN

andere accommodatie annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. Deze kosten worden dan berekend 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 groepsmaat passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de reguliere betalingsregels gelden die de organisator hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

9.7. 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.

9.8. Annuleringen verzonden op niet-werkdagen worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden geacht te zijn ontvangen op deze werkdag. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen 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 kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen en zullen alle door jou vooruitbetaalde gelden worden terugbetaald. Je hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.

9.10. Voor reizen naar een gebied waarvoor een 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 en kun je vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als mogelijk en gewenst, omboeken.

ARTIKEL 10 BETALING

10.1. Je ontvangt vóór het sluiten van de reisovereenkomst informatie van de organisator wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De organisator kan een aanbataling verlangen. De hoogte van de aanbataling maakt hij vóór of bij het sluiten van de reisovereenkomst bekend. Heb je niet op het door de organisator vermelde tijdstip aan jouw financiële verplichtingen voldaan, dan ben je van rechtswege in verzuim.

10.2. Als je in verzuim bent word je door of namens de organisator aangemaand tot betaling en word je een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan je verplichtingen te voldoen en word je erop gewezen dat als betaling ook dan uitblijft de overeenkomst geacht wordt per deze datum te zijn geannuleerd. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend. Als de vertrekdatum is gelegen binnen deze 14 dagen dan dien je de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldaan te hebben.

10.3. Als je niet tijdig hebt betaald ben je over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts ben je na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten van lid 4 van dit artikel.

10.4. De buitengerechtigde kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500,-; 10% over de daaropvolgende € 2500,-; 5% over de volgende € 5000,- en 1% over het meerdere. De reisorganisator kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

ARTIKEL 11 JOUW VERDERE VERPLICHTINGEN

11.1. Je bent verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens de organisator gegeven en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

11.2. Als jij zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren, dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kun je door de organisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, als van de organisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst verder wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.

11.3. Je bent verplicht eventuele schade aan jouw kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

11.4. Je dient je uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

ARTIKEL 12 KLACHTEN (PROCEDURE)

Tijdens de reis

12.1. Onverminderd artikel 7 meld je onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet jij je – 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 deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld 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 je niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de organisator aangegeven wijze is verricht en de dienstverlener of de organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan jouw eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

Na de reis

12.6. Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet 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 worden ingediend. Als beschikbaar voeg je een kopie van het klachtrapport daarbij.

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

12.8. Als je de klacht niet tijdig indient, kan de organisator besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij jou redelijkerwijs geen verwijt treft.

12.9. De organisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

ARTIKEL 13 GESCHILLEN

13.1. Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen vierentwintig (24) maanden na de datum van de indiening van jouw 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 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 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 je geen gebruik wilt maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure, heb je het recht om je 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 jij, als je hierop een beroep doet, jouw vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van jouw 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 jij daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.nl).