

ANVR GRA-VORWAARDEN EN ANVR BOEKINGSVORWAARDEN

Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden (GRA-voorwaarden)

ARTIKEL 1 TOEPASSELJKHEID EN DEFINITIES

- In geval sprake is van een gekoppeld reisarrangement gelden in aanvulling op hetgeen is opgenomen in §3 (Boekingsvoorwaarden), de volgende afspraken.
- 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 wenst af te nemen en die geen pakketreis vormen en:
 - waarvoor je verschillende overeenkomsten sluit met verschillende reisdienstverleners waarbij tijdens één bezoek aan of contactmoment met de handelaar hij het apart selecteren en het apart betalen van de reisdienst heeft gefaciliteerd, of
 - de handelaar op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een ander faciliteert op voorwaarde dat de tweede overeenkomst uiterlijk binnen 24 uur na het tot stand komen van de eerste overeenkomst met de reisagent wordt gesloten.
- Als de overeenkomst zich ondanks het vorenstaande wel kwalificeert als reisovereenkomst zijn de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing.

ARTIKEL 2 GARANTIE BIJ FINANCIËEL ONVERMOGEN

- 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 voor een evenredig deel daarvan. Als de handelaar voor het personenvervoer verantwoordelijk is voorzien de maatregelen tevens in repatriëring, een en ander overeenkomstig de garantievoorzwaarden van het desbetreffende garantiefonds.
- De handelaar voorziet in deze garantie middels een door ANVR goedgekeurd garantiefonds. De handelaar maakt voor het sluiten van de eerste overeenkomst bekend op welke wijze en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

ARTIKEL 3 INFORMATIEVERPLICHTINGEN

- De handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert zal voordat je gebonden bent aan de overeenkomst die leidt tot de totstandkoming van een gekoppeld reisarrangement, je op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier erop wijzen dat:
 - je geen aanspraak kan maken op de rechten die uitsluitend gelden voor pakketreizen uit hoofde van de wet en elke reisdienstverlener uitsluitend aansprakelijk voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten;
 - je aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie in overeenstemming hetgeen in artikel 2 is omschreven.
- De handelaar zal tevens om aan deze informatie verplichting te voldoen je voorzien van de voorgeschreven standaard informatie.
- 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 rond in de plaats stelling, de bepalingen rond de uitvoering van de pakketreis en de opzeggingsmogelijkheden, de klachtenregeling en de hulp en bijstand verplichtingen.

ANVR-Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten

Geldig 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

- Deze boekingsvoorwaarden gelden ingeval sprake is van het boeken van een of meer enkelvoudige reisdiensten tenzij de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing zijn verklaard.
- In deze voorwaarden 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 je een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, uitsluitend verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.
 - Reiziger*:
 - de opdrachtgever (aanmelder), of
 - anderen dan de opdrachtgever namens wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit en die deze overeenkomst aanvaardt.
 - Opdracht*: de overeenkomst tussen jou en de reisagent, waarbij de reisagent zich tegenover jou 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.
- 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 jouw opdracht. De ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent.
- Als je een reis boekt van een ANVR-organisator, 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 omtrent aanbetaling en/of annulering.
- De reisagent kan een reservering voor jou maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen jou en de door jou gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan bijvoorbeeld een reservering maken voor bijvoorbeeld losse vliegtickets, of voor treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, of namens jou een verzekering afsluiten.

6. Je hebt geen herroepingsrecht met betrekking tot de in jouw opdracht gemaakte reservering 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 hotelier) 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 dienst, een bedrag in rekening brengen mits de hoogte hiervan van tevoren aan jou bekend is gemaakt.

ARTIKEL 2 DE OPDRACHT IN HET ALGEMEEN

- De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het jou informeren en adviseren, alsmede het ten behoeve van jou zo mogelijk reserveren van de door jou gewenste dienst.
- Je bent jegens de reisagent en de dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct kan worden verstrekt.
- Als de (opdracht-)bevestiging direct aan jou wordt verstrekt geldt deze bevestiging als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst tenzij onvervuld (binnen 24 uur) bezwaar wordt aangetekend tegen de bevestiging.
- Ook in het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden verstrekt en door de reisagent wordt nagestuurd, kun je onvervuld (binnen 24 uur) na ontvangst van de opdrachtbevestiging alsnog bezwaar aantekenen tegen de opdrachtbevestiging.
- Als geen of niet tijdig bezwaar wordt aangetekend geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. Een en ander laat onverlet jouw mogelijkheid om tegenbewijs te leveren.
- Bij boeking via internet of via andere multimediale kanalen richt de reisagent het boekingsproces zodanig in dat jij er vóór de reservering op gewezen wordt dat je een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de reisagent ben je aan deze overeenkomst gebonden.
- Jij bent jegens de reisagent aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en jegens de dienstverlener voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met deze dienstverlener. De overige reizigers zijn voor hun aandeel in de opdracht aansprakelijk.

ARTIKEL 3 DE RESERVERINGSOPDRACHT

1. Jouw informatieplicht

Je verstrekt tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens omtrent jou zelf en de door jou aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe behoren in ieder geval jouw mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen). Je vermeldt tevens bijzonderheden omtrent jouw eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede die van je medereizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

2. Prijswijzigingen

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

ANVR BOEKINGSVOORWAARDEN

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 jouw verzoek plaatsvinden. Als op jouw verzoek een wijziging wordt aangebracht in reeds gemaakte reserveringen of ingeval gereserveerde diensten worden geannuleerd zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht als deze kosten tijdig – voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging – aan jou worden medegedeeld. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

4. De reisagent zal alle mededelingen betreffende de reserveringsopdracht uitsluitend aan jou sturen.

ARTIKEL 4 BETALINGEN

1. De verschuldigde bedragen dienen op een door de reisagent aan te geven wijze en binnen de opgegeven 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 door jou 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 jou 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. Als de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, zendt de reisagent na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij jou de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Als betaling ook dan uitblijft ben je 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 restituties geschieden uitsluitend aan jou.

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 aansprakelijkheid 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 jij of je medereiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal driemaal de waarde van door de reisagent gefactureerde diensten.
4. De aansprakelijkheid voor schade waartegen je bent verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten

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

ARTIKEL 7 RENTE EN INCASSOKOSTEN

1. Als je niet tijdig hebt betaald, is 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) verrichte(n) diensten: de wettelijke rente, of als de dienstverlener een ander rentepercentage in rekening brengt, dit laatstgenoemde percentage, mits de reisagent dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan jou heeft meegedeeld.
2. Voorts ben je na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Deze bedragen 15% over het gefactureerde bedrag tot € 2.500,00; 10% over de daaropvolgende € 2.500,00 en 5% over de volgende € 5.000,00 met een minimum van € 40,00. De reisagent kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

ARTIKEL 8 KLACHTEN

1. Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering en/of verstrekte adviezen en informatie, moeten binnen twee maanden nadat je kennis hebt genomen van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, door jou bij de reisagent worden ingediend.
2. De reisagent zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

ARTIKEL 9 GESCHILLEN

1. Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen 12 maanden na de datum van indiening van jouw 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 een vergoeding verschuldigd;

3. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst van opdracht die op basis van deze boekingsvoorwaarden wordt gegeven, alsmede op wijzigingen en aanvullingen daarop, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

4. Als je geen gebruik wenst te maken van de onder 9.1. genoemde procedure bij de Geschillencommissie Reizen heb je het recht om je 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 door jou geen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om je tot de Geschillencommissie Reizen te wenden, 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 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.
3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door jou is voldaan aan de innamevereisten (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 je daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.nl).

Reizigersvoorwaarden versie mei 2018
© Copyright ANVR