



ANVR-CONSUMENTENVOORWAARDEN (BOEKINGSVOORWAARDEN) 2013/2014

INLEIDING

Deze ANVR-Reis- en Boekingsvoorwaarden zijn in overleg met de Consumentenbond tot stand gekomen in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfregulering en worden periodiek inhoudelijk herzien.

De ANVR-Consumentenvoorwaarden 2013/2014 zijn in december 2012 geactualiseerd en gelden voor reizen met vertrek vanaf 1 januari 2013. U kunt deze voorwaarden ook nalezen op www.anvr.nl.

Zijn de ANVR-Reisvoorwaarden of de ANVR-Boekingsvoorwaarden van toepassing?

Op de reserveringsbevestiging (boekingsbevestiging of reisovereenkomst) wordt aangegeven welke voorwaarden van toepassing zijn: A: ANVR-Reisvoorwaarden of B: ANVR-Boekingsvoorwaarden.

Als u een pakketreis boekt bij een ANVR-reisorganisator dan gelden de ANVR-Reisvoorwaarden (A) voor het gehele traject, dus van 'Vóór het boeken van de reis' tot en met 'Na de reis'.

Ook als de reisagent (boekingskantoor) zelf, op eigen naam, een samengestelde reis organiseert en aanbiedt, dan wel reizen verkoopt van een reisorganisator die niet in Nederland is gevestigd, zijn de ANVR-Reisvoorwaarden (A) van toepassing.

De ANVR-Boekingsvoorwaarden (B) zijn van toepassing op alle overige vormen van dienstverlening door de reisorganisator en/of de reisagent (boekingskantoor).

Als niet duidelijk staat aangegeven welke voorwaarden van toepassing zijn dan gelden de ANVR-Reisvoorwaarden (A).

Printscreen

Het "online"-aanbod van een reisorganisator kan snel wijzigen. Het verdient daarom aanbeveling dat u bij boeking een print maakt (printscreen) van het scherm, waarop het aanbod van de reisorganisator staat, zodat daarover later geen onduidelijkheid kan ontstaan.

Aanvullende bedingen

Reisorganisator (en/of reisagent) en reiziger kunnen bedingen overeenkomen die aanvullend zijn op deze voorwaarden. Deze bedingen moeten schriftelijk of elektronisch worden vastgelegd en zijn bedoeld om de positie van de reiziger te versterken. De bedingen kunnen geen afbreuk doen aan de rechten die de reiziger op grond van de wet en deze algemene voorwaarden heeft. Bij strijdigheid van het individueel overeengekomen beding met deze algemene voorwaarden geldt de voor de reiziger gunstigste bepaling.

B: ANVR-BOEKINGSVOORWAARDEN 2013 / 2014

Voor de inleidende tekst m.b.t. de ANVR-Consumentenvoorwaarden (Reis- en Boekingsvoorwaarden) waarin opgenomen de totstandkoming, het ingangstijdstip en wanneer onderstaande ANVR-Boekingsvoorwaarden van toepassing zijn, wordt verwezen naar de betreffende introductie onder ANVR-Consumentenvoorwaarden.

INHOUD

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

- In deze ANVR-Boekingsvoorwaarden wordt verstaan onder:
 - Reisagent*: degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.
 - Dienstverlener*: de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.
 - Reiziger*:
 - a. de opdrachtgever (aanmelder), of
 - b. degene te wiens behoeve de door de reisagent verrichte diensten zijn bedongen en die dat beding heeft aanvaard.
 - Opdracht*: de overeenkomst tussen de reiziger en de reisagent, waarbij de reisagent zich jegens de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords.
 - Werkdagen*: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen, tenzij de reisagent uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.
- De ANVR-reisagent (of het boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en 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. Hierop zijn enkele uitzonderingen.
- Als de reiziger een reis boekt van een ANVR-reisorganisator, waarop de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden deze ANVR-Reisvoorwaarden voor het hele traject: van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Als de reisagent zelf, op eigen naam reizen organiseert, of reizen verkoopt van een touroperator die niet in Nederland is gevestigd, wordt hij voor die reis aangemerkt als reisorganisator. Ook op die reis zijn de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing.
- 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.

5. De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde diensten. Hierop zijn de leveringsvoorwaarden 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 diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.
6. De reisagent kan, mits dit van tevoren aan de klant bekend wordt gemaakt, voor het verlenen van zijn diensten een tarief in rekening brengen.

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 een bevestiging direct wordt meegegeven.
3. De (opdracht-)bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden meegegeven, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.
4. In het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden meegegeven en door de reisagent wordt nagezonden, kan de opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst reclameren. Indien niet wordt gereclameerd geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid voor de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.
5. Bij boeking via internet richt de reisagent het boekingsproces zodanig 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.
6. De opdrachtgever is zowel jegens de reisagent als jegens de dienstverlener voor het geheel aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de opdracht. De overige reizigers zijn voor hun aandeel in de opdracht aansprakelijk.

Artikel 3 De reserveringsopdracht

1. **Informatieplicht opdrachtgever**
De opdrachtgever zal de, voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan, benodigde gegevens betreffende hemzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) verstrekken aan de reisagent. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres. De opdrachtgever zal informatie verstrekken over hemzelf en door hem aangemelde reizigers met betrekking tot de lichamelijke en/of geestelijke situatie, over andere relevante - waaronder medische - aspecten, alsmede over beperkte mobiliteit, of de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en/of mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers. Indien de opdrachtgever in zijn informatieplicht te kort schiet, komen de eventueel daaruit voortvloeiende negatieve financiële gevolgen voor diens rekening.

2. Prijswijzigingen

De prijzen van gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.

3. Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever

Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht(en) kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien op verzoek van de opdrachtgever een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, reeds gemaakte reserveringen zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen.

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

Artikel 4 Betalingen

1. De verschuldigde bedragen dienen binnen de door de reisagent aangegeven termijn te zijn voldaan. De reisagent is bevoegd – zonodig 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).
3. Het restant van het verschuldigde dient uiterlijk op de in de bevestiging, c.q. factuur, genoemde datum door de reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.
4. 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 worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft alsdan het recht de aan de annulering verbonden kosten in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en).
5. Eventuele restituties 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) zoals bedoeld in artikel 1 lid 1, 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 de 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), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), worden uitgesloten.
5. De reisagent is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van zijn personeel en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd.
6. 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 de reiziger worden verstrekt.
2. De reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich 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. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de reisagent heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of de reisagent tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieverplichting.
5. Door of vanwege de reisagent kan de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

Artikel 7 Rente en incassokosten

1. De reiziger die niet tijdig aan de geldelijke verplichting jegens de reisagent heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag is de wettelijke rente verschuldigd, tenzij de voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener een hoger rentepercentage voorschrijven.
2. Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van door de reisagent of dienstverlener gemaakte buitengerechtelijke kosten. Deze bedragen maximaal 15% over de reissommen 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 ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 8 Klachten

1. Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering en/of over door de reisagent verstrekte adviezen en informatie, dienen binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisagent te worden ingediend.
2. De reisagent zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 9 Geschillen

1.
 - a. Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger tot uiterlijk drie maanden na de schriftelijke reactie als bedoeld in artikel 8 lid 2 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.
 - b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
2.
 - a. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze boekingsvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
 - b. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden.
Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.
 - c. Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Vorderingen ter zake van letselschade verjaren één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) (of indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Partijen zijn aan de in dit lid genoemde termijnen gehouden tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de reisagent op deze termijnen een beroep doet.

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, 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.
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 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.
Voor het meerdere heeft de ANVR een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de reiziger wordt

aangeboden zijn vordering voor het meerdere eveneens aan de ANVR over te dragen, waarna de ANVR op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de reiziger, of de reiziger wordt aangeboden dat de ANVR op naam van de reiziger en op kosten van de ANVR de (buiten)gerechtelijke incassoprocedure zal voeren, een en ander ter keuze van de ANVR.

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 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.
4. Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.nl).

Baarn, 19 november 2012

© Copyright ANVR