

Algemene G&I voorwaarden ANVR

Deze voorwaarden zijn opgesteld en vastgesteld door de sector Groups en Incentives Reizen van de Vereniging van ANVR-Reisorganisatoren op 27 augustus 2004

ARTIKEL 1 INLEIDENDE BEPALING.

Artikel 1, lid 1

In deze Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Reisorganisator; degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.
- b. Reisovereenkomst; de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:
 1. vervoer;
 2. verblijf;
 3. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt;
- c. Reiziger;
 - A. de wederpartij van de reisorganisator (opdrachtgever) of
 - B. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
 - C. degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.
- d. Tussenpersoon; het bedrijf of de organisatie dat of die tussen de reiziger en de reisorganisator bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.
- e. Werkdagen; de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen. Kantooruren; maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.
- f. Aanbieding of aanbod; het door de reisorganisator gedane schriftelijke aanbod tot het verschaffen van (een) door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis(zen)

Artikel 1, lid 2

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle verbintenissen tussen VOIGT TRAVEL BV, hierna te noemen de reisorganisator enerzijds en de reiziger of derden anderzijds.

Deze voorwaarden strekken mede ten behoeve van hulppersonen van de reisorganisator.

ARTIKEL 2 TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST.

Artikel 2, lid 1

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een tussenpersoon plaatsvinden.

Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

Artikel 2, lid 2

Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen.

Artikel 2 lid 3

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de aanbieding. De opzegging dient binnen de in de aanbieding genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 10 en 12 zijn niet van toepassing.

Artikel 2, lid 4

De reiziger verstrekt de tussenpersoon of de reisorganisator voor of uiterlijk bij 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. Tevens vermeldt hij bijzonderheden 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.

Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname van de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

Artikel 2, lid 5

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de opdrachtgever), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie anderzijds verloopt uitsluitend via de opdrachtgever.

De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

Artikel 2, lid 6

De omvang en de aard van de door de reisorganisator te verrichten diensten worden uitsluitend bepaald door het door de reisorganisator uitgebrachte en door de reiziger geaccepteerde aanbod.

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

Artikel 2, lid 7

Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reisorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.

Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator. De reisorganisator heeft in dat geval het recht de daaraan verbonden extra kosten in rekening te brengen.

Artikel 2, lid 8

Indien, bij reizen waarbij vervoer is inbegrepen, de reis- en verblijfsduur in de publicatie is vermeld in dagen, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld.

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 2, lid 9

De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

ARTIKEL 3 BETALING.

Artikel 3, lid 1

Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 15 % van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.

Artikel 3, lid 2

Het restant van de reissom moet uiterlijk 6 weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn van de reisorganisator of de tussenpersoon.

Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reisorganisator schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

Artikel 3, lid 3

Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

ARTIKEL 4 REISSOM.

Artikel 4, lid 1

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de aanbieding vermeld.

Artikel 4, lid 2

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren ten tijde van het uitbrengen van de aanbieding.

Artikel 4, lid 3

Zolang de gehele reissom niet is voldaan, heeft de reisorganisator het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

Artikel 4, lid 4

De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in het vorige lid af te wijzen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.

Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 10, 11 en 12 zijn niet van toepassing.

ARTIKEL 5 INFORMATIE.

Artikel 5, lid 1

Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege de reisorganisator algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

Artikel 5, lid 2

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 reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de reisorganisator tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.

Artikel 5, lid 3

De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn 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.

Artikel 5, lid 4

Door of vanwege de reisorganisator zal de reiziger in de gelegenheid worden gesteld tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

ARTIKEL 6 REISBESCHIEDEN.

De reisorganisator of de tussenpersoon geeft aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.

Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator of de tussenpersoon.

Artikel 7 WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER.

Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist.

Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld.

De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing.

Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

ARTIKEL 8 IN-DE-PLAATSSTELLING.

Artikel 8, lid 1

Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- b. het verzoek wordt uiterlijk 14 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

Artikel 8, lid 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 in artikel 7 sub a bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 9 ANNULERING DOOR DE REIZIGER.

Artikel 9, lid 1

Reizen, waarvoor een dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen geldt, kunnen vanaf 30 dagen voor vertrek kosteloos geannuleerd worden.

Artikel 9, lid 2

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger – tenzij anders vermeld in de aanbieding - naast eventueel verschuldigde reserveringskosten annuleringskosten verschuldigd. Deze worden uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst bekend gemaakt.

Artikel 9, lid 3

Indien een reis is samengesteld uit verschillende modules, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per module de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

Indien – als onderdeel van een georganiseerde reis - het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten zoals camperhuur, autohuur, nationale parken en culturele of sportevenementen worden aangeboden, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt.

Artikel 9, lid 4

De reiziger die de reis annuleert is gehouden de annuleringskosten te voldoen, tenzij hij gemotiveerd aangeeft waarom de schade van de reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

Artikel 9, lid 5

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

Artikel 9, lid 6

- a. Het annuleren van een overeenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald.
- b. Indien de overblijvende reizigers zulks willen en hun groepsgrootte in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde sub c is dan van toepassing.

- c. De sub b bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de aanbieding vermeld staat.
- d. Indien de overblijvende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de voor de overblijvende reiziger(s) ontvangen annuleringsgelden in mindering gebracht op de nieuwe reissom(men). Overigens zal het totaalbedrag van annuleringsgeld en verhoogde reissom(men) het totaal van de reissommen voor de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan.

Artikel 9, lid 7

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

ARTIKEL 10 OPZEGGING DOOR DE REISORGANISATOR.

Artikel 10, lid 1

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

Artikel 10, lid 2

Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.

Artikel 10, lid 3

Een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.

Artikel 10, lid 4

Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.

Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.

ARTIKEL 11 WIJZIGING DOOR DE REISORGANISATOR.

Artikel 11, lid 1

De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 2. Deze deelt hij zo spoedig mogelijk aan de reiziger mee.

Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.

Als de wijziging één of meer niet wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

Artikel 11, lid 2

De reisorganisator legt de reiziger de wijziging zo spoedig mogelijk voor in de vorm van een alternatief aanbod.

Het alternatief dient minstens gelijkwaardig te zijn.

Rekening moet worden gehouden met:

de samenstelling van het reisgezelschap;

de aan de reisorganisator bekende en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reiziger(s);

de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de reisorganisator schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd;

bij de aanmelding bekend gemaakte en daarbij vastgelegde persoonlijke omstandigheden, die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven.

Artikel 11, lid 3

De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 48 uur (2 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). In dat geval heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van de mededeling van de wijziging door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

Artikel 11, lid 4

Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.

Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.

Artikel 11, lid 5

- a. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan wordt verleend, zorgt de reisorganisator ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. Zie voor de kosten daarvan artikel 13.
- b. Indien de regelingen als bedoeld in lid 1 niet mogelijk zijn, verstrekt de reisorganisator de reizigers indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hen terug brengt naar de plaats van vertrek. Zie voor de kosten daarvan artikel 13.

Artikel 11, lid 6

De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 1, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd.

Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT.

Artikel 12, lid 1

Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15 is de reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

Artikel 12, lid 2

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 17 leden 1 en 2.

Artikel 12, lid 3

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming

niet aan hem is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
- b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
- c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
- d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

Artikel 12, lid 4

Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

ARTIKEL 13 HULP EN BIJSTAND.

Artikel 13, lid 1

De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het derde lid van artikel 12 is toe te rekenen.

Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

Artikel 13, lid 2

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 repatriëringkosten.

ARTIKEL 14 UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID REISORGANISATOR

Artikel 14, lid 1

- a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is die een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de reisorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.
- b. De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
- c. De reisorganisator aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die direct of indirect verband houdt met de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Artikel 14, lid 2

Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

Artikel 14, lid 3

Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

Artikel 14, lid 4

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator, de tussenpersoon en betrokken hulppersonen, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

ARTIKEL 15 VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER.

Artikel 15, lid 1

De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

Artikel 15, lid 2

De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

Artikel 15, lid 3

De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 17 leden 1 en 2 te voldoen.

Artikel 15, lid 4

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

Artikel 15, lid 5

Alle vorderingsrechten van de reiziger vervallen een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

ARTIKEL 16 RENTE EN INCASSOKOSTEN

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incasso-werkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

ARTIKEL 17 KLACHTENPROCEDURE, EVALUATIE, VERVAL VORDERINGSRECHT

Artikel 17, lid 1

Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12, lid 1, dient onmiddellijk ter plaatse te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet binnen redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis of het evenement, moet deze onverwijld worden gemeld bij de vertegenwoordiger van de reisorganisator.

Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de deelnemer onverwijld contact op te nemen met de reisorganisator.

Artikel 17, lid 2

Als een klacht niet bevredigend is opgelost meldt de reiziger dit uiterlijk 2 weken na terugkeer bij de reisorganisator. Daarna worden klachten niet meer in behandeling genomen.

Artikel 17, lid 3

Vorderingsrechten op grond van deze overeenkomst vervallen één jaar na afloop van de reis of het evenement (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

© Copyright Vereniging van ANVR Reisorganisatoren.