

# ANVR-Reizigersvoorwaarden

Je kunt deze voorwaarden nalezen op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl).

## Inleiding

Deze ANVR-reizigersvoorwaarden gelden voor alle reizen die je vanaf 1 juli 2018 bij een ANVR-lid boekt en zijn aangepast aan de nieuwe Wet op de Pakketreisovereenkomst. Deze voorwaarden zijn in overleg met de Consumentenbond, in het kader van de SER-coördinatiegroep zelfregulering, tot stand gekomen. Je kunt deze voorwaarden nalezen op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl).

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

## Waarom nieuwe voorwaarden?

De Nederlandse wet is sinds 1 januari 2018 aangepast aan nieuwe Europese regels die de positie van de reiziger beter moeten beschermen dan voorheen. De nieuwe wet geldt vanaf 1 juli 2018. De nieuwe regels gelden voor alle reizen die je vanaf deze datum boekt. Daarom moesten we ook de ANVR-voorwaarden aanpassen. Zoals jullie van ons gewend zijn hebben we dat gedaan in overleg met de Consumentenbond. We beginnen met de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen (§ 1), daarna de voorwaarden die gelden als je een gekoppeld reisarrangement (ANVR GRA-voorwaarden) boekt (§ 2) en vervolgens de ANVR-Boekingsvoorwaarden voor enkelvoudige reisdiensten (§ 3). De voorwaarden die gelden bij een gekoppeld reisarrangement (GRA) zijn nieuw. Dit is een door de Europese wetgever bedachte nieuwe regeling om jou als reiziger als je geen pakketreis boekt, toch iets meer bescherming te geven als je wel meerdere reisdiensten bij verschillende handelaren boekt. Omdat er veel nieuwe begrippen zijn gekomen geven we (in § 4) ook een uitleg van de soms moeilijk leesbare wettelijke bepalingen. Bij een verschil in de uitleg of de interpretatie van deze voorwaarden en de wet gaat de wet altijd voor.

## Meer weten?

Bekijk onze korte filmpjes op het ANVR-kanaal op YouTube en leer in 2 minuten in welke gevallen het allemaal een pakketreis is. Je vindt deze ook op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl) plus alle informatie over de nieuwe wetgeving en de gevolgen daarvan voor Ondernemers in reizen.

## Aanvullende voorwaarden

De handelaar (dat kan zowel de reisorganisator als de doorverkoper zijn) kan op bepaalde terreinen aanvullende eigen voorwaarden hanteren. Deze aanvullende voorwaarden moeten schriftelijk (of elektronisch) worden vastgelegd voordat de (reis)overeenkomst tot stand komt. Deze aanvullingen kunnen geen afbreuk doen aan de rechten die je op grond van de wet of de ANVR Reizigersvoorwaarden hebt.

## Toelichting

1. De ANVR-voorwaarden hebben een nieuwe naam. We spreken niet langer over Consumentenvoorwaarden, maar over Reizigersvoorwaarden. Dat heeft er mee te maken dat met ingang van 1 juli 2018 ook alle zakelijke reizen (met uitzondering van die reizen die geboekt worden onder de afspraken van een raamovereenkomst, zie verderop in deze 'Reisgids') onder deze voorwaarden vallen. Niet alle reizigers die gebruik mogen maken van deze voorwaarden, zijn dus consumenten.
2. De ANVR-Reizigersvoorwaarden gelden voor alle boekingen gemaakt vanaf 1 juli 2018 en komen in de plaats van de ANVR-Consumentenvoorwaarden die golden sinds 1 februari 2017.
3. De inhoud van de ANVR-Reizigersvoorwaarden is vanwege de nieuwe wetgeving flink veranderd. De voorwaarden zijn nog een stuk 'reizigersvriendelijker' geworden. Misschien vind je wel de belangrijkste wijziging pas terug in hoofdstuk 4 met de nieuwe definitie van pakketreis. In bijna alle gevallen als er twee verschillende reisdiensten worden gecombineerd voor een klant voor één reis of vakantie, is het met ingang van 1 juli 2018 een pakketreis en gelden de bepalingen in hoofdstuk 1: de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen.

# § 1 De ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen

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 organisator kan deze reisvoorwaarden ook van toepassing verklaren op enkelvoudige reisdiensten, zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus. De organisator vermeldt dit dan expliciet in de aanbieding.
- 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 de organisator dit recht in de aanbieding en de bevestiging heeft 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 je de pakketreisovereenkomst binnen 8 weken voor vertrek sluit, en ook niet bij zogenoemde '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 de handelaar uitdrukkelijk anders vermeldt.

### Toelichting

De ANVR-Reizigersvoorwaarden zijn niet alleen qua inhoud nog vriendelijker geworden voor de reiziger, we hebben de voorwaarden vooral ook veel leesbaarder gemaakt. Vanaf nu spreken we de reiziger rechtstreeks aan. Zo ziet de reiziger meteen welke rechten en plichten hij of zij heeft.

Het eerste deel van de ANVR-Reizigersvoorwaarden heet ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen en gelden als de reiziger een pakketreis van je heeft afgenomen.

### Toelichting art.1

De ANVR-Reisvoorwaarden gelden voor pakketreisovereenkomsten (zie art. 1.1.). Dat was altijd voor reisovereenkomsten.

In de ANVR-Reisvoorwaarden spreken we over organisator (zie art. 1.1.). Dat was altijd reisorganisator.

Om herroepingsrecht uit te sluiten moet de term definitieve boeking zijn opgenomen in zowel de aanbieding als de boekingsbevestiging (zie art. 1.3.). Dat was tot nu toe alleen in de aanbieding.

We hebben een definitie van werkdagen opgenomen (zie art. 1.4.). Ingeval je andere werkdagen aanhoudt, maak dat dan goed duidelijk aan de reiziger, bijvoorbeeld door het te vermelden op je website.

## Artikel 2 Informatie van de organisator

Het online-aanbod van een organisator kan snel wijzigen.

- 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 ook vragen om aan te tonen dat je dit hebt gedaan.
- 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 inhoud maak dan bij boeking een print van het scherm (print screen) waarop het aanbod van de organisator staat.

- 2.5. Je blijft zelf, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen over paspoorten en visaverplichtingen en je moet ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 2.6. Bij vliegvervoer maakt de handelaar de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij de organisator bekend is, aan jou bekend. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

### Toelichting art. 2

Met de nieuwe wetgeving omtrent pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen is ook standaardinformatievoorziening verplicht gesteld (art. 2.1.). Er zijn – afhankelijk van hoe een combinatie van reisdiensten juridisch wordt beoordeeld – acht verschillende voorbeelden van hoe de standaardinformatie moet worden verstrekt. Voor organisatoren zijn deel A en B uit Bijlage I de belangrijkste. Deze informatie moet aan de reiziger beschikbaar worden gesteld vóór het sluiten van de overeenkomst.

In het geval van een pakketreis die online wordt verkocht (en hyperlinks mogelijk zijn) geldt het standaardformulier zoals opgenomen in Bijlage I, deel A. In andere gevallen (bijvoorbeeld offline verkoop) waarbij een pakketreis wordt verkocht, geldt Bijlage I, deel B. Bijlage I, deel A en B zullen in de praktijk het meest moeten worden gebruikt. Bijlage I, deel C kun je vergeten, behalve als je als handelaar gericht de afname van een tweede reisdienst bij een andere handelaar faciliteert én naam, emailadres én betalingsgegevens van die klant doorgeeft aan de tweede handelaar.

Daarnaast moet je de navolgende informatie verstrekken, waaronder de voornaamste kenmerken van de reisdiensten (art. 2.1.).

- a) De voornaamste kenmerken van de reisdiensten:
  - i) de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperioden, met de data en -indien overnachting is inbegrepen- het aantal nachten;
  - ii) de vervoermiddelen, met opgave van kenmerken en categorieën, de plaatsen, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van

tussenstops en de aansluitingen.

Indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, deelt de organisator en, indien van toepassing, de doorverkoper aan de reiziger het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering mee;

- iii) de ligging, de voornaamste kenmerken en, in voorkomend geval, de toeristische categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming;
  - iv) de maaltijden en de verstrekking daarvan;
  - v) bezoeken, excursies of andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
  - vi) als dit niet duidelijk uit de context blijkt, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep, en indien dit het geval is, voor zover mogelijk, de omvang van de groep bij benadering;
  - vii) als het belang van andere toeristische diensten voor de reiziger afhankelijk is van doeltreffende mondelinge communicatie, de taal waarin die diensten worden verricht;
  - viii) uitsluitel of de reis of de vakantie in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit en, op verzoek van de reiziger, tevens nauwkeurige informatie over de vraag of de reis of vakantie gelet op de behoeften van de reiziger geschikt is;
- b) de handelsnaam en het geografische adres van de organisator en, indien van toepassing, van de doorverkoper, alsmede hun telefoonnummer(s) en, in voorkomend geval, hun e-mailadres;
  - c) de totaalprijs van de pakketreis, inclusief belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoe-

- dingen, toeslagen en andere kosten, of, indien deze redelijkerwijs niet kunnen worden berekend voordat de overeenkomst wordt gesloten, opgave van de soort bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen zijn;
- d) de betalingsregelingen, met inbegrip van het bedrag of het als aanbetaling te betalen percentage van de prijs en het tijdstip voor de betaling van het saldo van de reissom, of financiële garanties die de reiziger moet betalen of leveren;
  - e) het minimumaantal personen dat nodig is om de pakketreis te laten plaatsvinden en de in artikel 4.3. van deze ANVR-Reizigersvoorwaarden bedoelde termijn waarbinnen de overeenkomst voor het begin van de pakketreis kan worden beëindigd als dat aantal niet is bereikt;
  - f) algemene informatie betreffende paspoort- en visumverplichtingen in het land van bestemming, waaronder de bij benadering benodigde termijn voor het

- verkrijgen van een visum en informatie over de daar geldende formaliteiten op gezondheidsgebied;
- g) de mededeling dat de reiziger de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis te allen tijde kan beëindigen tegen betaling van een redelijke beëindigingsvergoeding of, indien toepasselijk, van de gestandaardiseerde beëindigingsvergoedingen die door de organisator worden verlangd, in overeenstemming met artikel 509, lid 1 en 2;
  - h) informatie over een facultatieve of verplichte verzekering (zie ook art. 2.2.) die de kosten bij beëindiging van de overeenkomst door de reiziger of de kosten van bijstand, met inbegrip van repatriëring, bij ongeval, ziekte of overlijden dekt.
- In art. 2.4. spreken we niet langer over een internetpublicatie, maar over online. Daarnaast adviseren we reizigers een print screen te maken om discussies over de inhoud van het online aanbod later te voorkomen.

## 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 vallen in ieder geval je mobiele telefoonnummer(s) en je e-mailadres(sen).
- 3.2. Je vermeldt de bijzonderheden over je eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door jou aangemelde groep reizigers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.
- 3.3. Als je in je informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat de organisator of iemand namens hem jou en je eventuele medereiziger(s) van (verdere) deelname aan de reis uitsluit. In dat geval brengt de organisator alle hiermee gemoeide kosten aan jou in rekening.
- 3.4. Je kunt zowel om medische als om andere redenen de organisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. Als hieraan kosten zijn verbonden, maakt de organisator die aan jou bekend. 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.

### Toelichting art. 3

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

## Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de organisator

Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet.

- 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 vindt bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats. Doe je een (aan)betaling dan geldt die in ieder geval als bewijs dat je het aanbod van de organisator hebt geaccepteerd.
- 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 minimumaantal 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.

Heb je al (aan-)betalingen gedaan, dan betaalt de organisator terug binnen de termijn van art. 4.5.

- 4.4. Het aanbod van de organisator is vrijblijvend. Hij kan zo nodig het aanbod, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door hem, herroepen. De organisator moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, 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 onder opgaaf van redenen. Als je het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door de organisator aan op zondag-

avond 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, doet de organisator dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.
- 4.6. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dit soort fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

### Toelichting art. 4

De nieuwe wet stelt extra eisen aan de informatievoorziening, ook en misschien nog wel extra in geval van telefonische verkoop (art. 4.2.). Maar het is ingewikkeld om alle standaardinformatie van bijlage I, deel B (zie bij toelichting art. 2.1.) en de essentiële kenmerken van de reisdiensten (zie ook toelichting art. 2.1.) tijdens een telefonische boeking allemaal te geven. Als organisator bevestig je de reis daarom schriftelijk.

Je kunt overwegen de klant daarna nog – bijvoorbeeld door een link in de bevestigingsmail – het aanbod te laten bevestigen. We hebben afgesproken met de Consumentenbond dat het doen van een (aan-)betaling in ieder geval geldt als acceptatie van het aanbod.

We waren al bekend met de mogelijkheid de reisovereenkomst schriftelijk te beëindigen binnen een in de aanbieding vermelde termijn als het vereiste minimumaantal deelnemers niet wordt gehaald (art. 4.3.). De nieuwe wetgeving stelt eisen aan de termijnen die je daarbij moet hanteren. Die hebben we nu opgenomen in het artikel. In de meeste gevallen dat dit artikel wordt gebruikt - reizen van 7 dagen en langer - geldt daarvoor de termijn van 20 dagen voor vertrek.

We hebben de periode van de mogelijkheid van herroeping door jou als organisator verlengd met een dag voor die gevallen dat het weekend wordt gevolgd door een feestdag/feestdagen, zoals bijvoorbeeld tweede paasdag en tweede pinksterdag.

#### Meer weten?

Bekijk onze korte filmpjes op het ANVR-kanaal op YouTube en leer in 2 minuten in welke gevallen het allemaal een pakketreis is. Je vindt deze ook op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl) plus alle informatie over de nieuwe wetgeving en de gevolgen daarvan voor Ondernemers in reizen.

# Artikel 5 Wijzigingen door de organisator

- 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, stelt hij je daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt je 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 vermindert 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 beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deel je de organisator niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat je hebt besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat je de organisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur jouw besluit mee deelt. 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 de kostprijs van andere energiebronnen of;
  - verhoging van belastingen of;
- verhoging van vergoedingen over de in de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, 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 heb je het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan ook van toepassing.
- 5.6. In afwijking van artikel 5.4 wijzigt de organisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en je de reissom ook daadwerkelijk betaald hebt.
- 5.7. Als je de wijzigingen niet aanvaardt en de organisator kan je geen alternatieve reis 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.

## Toelichting art. 5

In art. 5.1. hebben we de formulering omgedraaid zodat het beter te begrijpen is. Er staat nu gewoon dat je onbeduidende wijzigingen, als je dat tenminste op de juiste manier doet, mag doorvoeren.

Ook hebben we art. 5.2. op een andere manier geformuleerd. Een gedeelte dat in de oude voorwaarden in art. 5.6. oud was opgenomen hebben we nu een plek gegeven in dit artikel. We verwijzen daarbij voor wat betreft ingrijpende wijzigingen terug naar de inhoud van artikel 2.1. (en voor jullie is dan natuurlijk specifiek de inhoudelijke toelichting daarop van belang).

In art. 5.3. hebben we een nieuwe bepaling opgenomen die te maken heeft met de wijzigingen in de wetgeving.

Als er wel een ingrijpende wijziging is zoals bedoeld in art. 5.2., heeft de klant het recht deze af te wijzen. Dat moet de reiziger jou natuurlijk wel laten weten, maar de termijn waarbinnen dat moet gebeuren is niet zo duidelijk opgeschreven in de wet. Daarom hebben we met de Consumentenbond afgesproken dat de reiziger voor reizen die over twee weken of later vertrekken 48 uur 'bedenktijd' heeft en voor reizen die binnen 2 weken vertrekken 24 uur. Dat hebben we geformuleerd met een negatieve optie: niet gereageerd door de reiziger betekent akkoord!

Met de nieuwe wetgeving kun je als organisator de gestegen kosten tot een verhoging van 8% van de reissom doorberekenen aan de reiziger. Dat mag tot twintig dagen voor vertrek. De klant mag die verhoging niet

afwijzen. Dat staat in art. 5.4. van de reisvoorwaarden. Daarbij geldt wel dat het alleen om de genoemde verhogingen mag gaan: brandstoftoeslagen en belastingen/heffingen.

Als je zelf een voordeel hebt op dat gebied (een airline die een brandstoftoeslag teruggeeft of een lokale overheid die een lokale belasting afschaft), dan moet je dat voordeel ook wel teruggeven aan de reiziger.

In je eigen voorwaarden mag je opnemen dat dit ook geldt voor veranderingen in wisselkoersen. Houd er dan wel rekening mee dat je in dat geval een voordeel ook moet teruggeven aan de klant.

Bij een verhoging met meer dan 8% mag de reiziger de

verhoging afwijzen en kosteloos annuleren.

Niet meer nieuw, maar wel belangrijk om te onthouden en nu opgenomen in art. 5.6. is de **prijsgarantie**. Als er volgens jouw voorwaarden moet zijn betaald, en de reiziger heeft ook betaald, dan mag je de prijs niet meer verhogen zoals opgenomen in art. 5.4.

Als er een ingrijpende wijziging is en de reiziger accepteert het aangeboden alternatief niet, dan moet je de reiziger alle betaalde gelden 'onverwijld', maar zeker binnen 14 dagen terugbetalen. Dat hebben we geregeld in art. 5.7.

## 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 verloopt overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.
- 6.2. Zijn deze moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van 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 organisator bestaat deze bijvoorbeeld uit de extra inzet van menskracht en voor jou bijvoorbeeld 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

De organisator biedt hulp en bijstand als je in moeilijkheden verkeert.

mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 3 nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat zij de organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

### Toelichting art. 6

De belangrijkste wijziging in het artikel over hulp en bijstand is opgenomen in art. 6.4.

Op het moment dat je een pakketreis hebt verkocht en vervoer maakt daar onderdeel van uit, en de thuisreis kan niet worden uitgevoerd door overmacht, dan moet je tot maximaal drie nachten in een gelijkwaardige accommodatie betalen. Die beperking van drie dagen geldt niet voor bepaalde groepen met bijzondere omstandigheden. De reiziger moet je dan wel minimaal 48 uur voor aanvang van de reis daarvan op de hoogte hebben gesteld. Als er sprake is van overmacht in de vorm van een calamiteit, zoals vastgesteld door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds, dan nemen zij deze kosten voor hun rekening. Check daarvoor de voorwaarden op [www.calamiteitenfonds.nl](http://www.calamiteitenfonds.nl)

# 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 je de organisator daarvan onverwijld op de hoogte hebt gesteld, zorgt de organisator er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat je dit in redelijkheid niet van de organisator kan verlangen.
- 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 brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de organisator een passende prijsverlaging aan.
- 7.3. Je hebt het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de reisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kun je het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.
- 7.4. Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:
- De situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
  - De aard en klasse van de accommodatie;
  - De faciliteiten die de accommodatie verder biedt.
- Bij deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:
- De samenstelling van het reisgezelschap;
  - De aan de organisator bekende en door hem bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.
- 7.5. 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. Je hebt in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd je recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.
- 7.7. De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die je lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, of 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, mag de organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen.

## Toelichting art. 7

In art. 7.1. tot en met 7.4. hebben we bepalingen opgenomen over de uitvoering van de pakketreisovereenkomst die eerder in art. 5 (van de oude voorwaarden) stonden. De koppeling van de uitvoering van de reisovereenkomst en de aansprakelijkheid van jou als organisator maakt dat dit een meer logische plek is.

Daar waar het gaat om de gelijkwaardigheid van een aangeboden alternatief hebben we in art. 7.4. een inhoudelijke onderbouwing opgenomen van hetgeen vroeger in art. 5.5. werd bedoeld.

Het recht van de reiziger om zelf in het geval van een



tekortkoming een oplossing te vinden is op basis van de wetgeving nieuw in art. 7.5. Dat recht heeft hij als hij eerst jou een redelijke termijn heeft gegeven om het probleem op te lossen of als het probleem onmiddellijk moet worden verholpen.

Bij het laatste kun je je bijvoorbeeld de situatie voorstellen van een klant die niet mee kan met een over-

boekte vlucht of een klant die voor een dichte deur staat bij zijn hotel: die problemen moeten onmiddellijk worden opgelost. In andere gevallen is het maar de vraag wat een redelijke termijn is: dat hangt af van de situatie en zal in het uiterste geval worden beoordeeld door de Geschillencommissie.

## Artikel 8 Jouw rechten

### 8.1. Indeplaatsstelling

**8.1.1.** Je kunt de organisator 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
- Je dient het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek op een door de organisator vooraf meegedeelde wijze in, dan wel zo tijdig dat de organisator benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren; 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 organisator 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 maakt de organisator deze kosten inzichtelijk en hij voorziet jou als je daarom vraagt van stukken waaruit deze kosten blijken.

### 8.2. Reisbescheiden

**8.2.1.** De organisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke manier hij de reisbescheiden aan jou ter beschikking stelt.

**8.2.2.** Als je op het door de organisator meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen hebt, meld je dit onverwijld aan de organisator of de doorverkoper.

### 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, 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 manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

## Toelichting art. 8

Aan het artikel over in-de-plaats-stelling hebben we op basis van de wetgeving art. 8.1.3. toegevoegd. Daarin hebben we geregeld dat je als organisator de kosten die te maken hebben met het uitvoering geven aan in-de-plaats-stelling alleen op verzoek van de reiziger inzichtelijk hoeft te maken en te onderbouwen.

De afgelopen jaren heeft het recht om de kosten - waarmee je als organisator wordt geconfronteerd door je leveranciers in het geval van een in-de-plaats-stelling - in een aantal rechtszaken in Nederland en Duitsland onder vuur gelegen. De uitkomsten daarvan waren ondubbelzinnig: de kosten waarmee jij te maken hebt (bijvoorbeeld door een airline) mag je doorberekenen aan de reiziger. Daarnaast mag je (redelijke) administratiekosten in rekening brengen.

Als de reiziger voldoet aan de voorwaarden van art. 8.1.1. dan moet je wel meewerken aan in-de-plaatsstelling: dat is ook zo geregeld in de wetgeving.

Daarnaast hebben we in art. 8.3. de wettelijke verplichting opgenomen je te verzekeren tegen eigen financieel onvermogen. De garantie dient ook repatriëring te dekken als vervoer onderdeel uitmaakt van de pakketreis. Leden van de ANVR hebben dat geregeld via SGR of een ander door de ANVR erkend garantiefonds.

## Artikel 9 Als je wilt opzeggen

Je kunt de reisovereenkomst voor het begin van de pakketreis 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 hij ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze schade 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, de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten die de organisator verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door jou geannuleerde reis, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten:
- \* Bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbeting maar niet meer dan 35%;
  - \* Bij annulering vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
  - \* Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 21e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
  - \* Bij annulering vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
  - \* Bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 5e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
  - \* Bij annulering vanaf de 5e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
  - \* Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Onder reissom wordt in dit kader verstaan de door of namens de organisator gepubliceerde prijs, exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage Calamiteitenfonds.

- 9.3. Als je de reisovereenkomst opzegt, moet je deze annuleringskosten voldoen. 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 dienstverlener. Uiterlijk bij de boeking deelt de organisator mee of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.
- 9.5. Als een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, zijn annuleringskosten

verschuldigd. De organisator berekent deze kosten aan de hand van het in het volgende lid bepaalde.

- 9.6. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de organisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wijzigt de reissom conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de reguliere betalingsregels die de organisator hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of als de reizigers het niet accepteren, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.
- 9.7. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. De organisator brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.
- 9.8. Annuleringen verzonden op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen door de organisator op de eerstvolgende werkdag.
- 9.9. Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en is de reis nog niet aangevangen, dan kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de organisator alle door jou vooruitbetaalde gelden terug. Je hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.
- 9.10. Voor reizen naar een gebied waarvoor door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds een calamiteit is vastgesteld, geldt dat wordt aangenomen dat er een situatie bestaat als in het vorige lid omschreven. Je kunt dan vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als dat mogelijk is en je dat wilt, omboeken.

## Toelichting art. 9

Een reiziger had en heeft altijd het recht om de pakketreisovereenkomst op te zeggen. Dat hebben we vastgelegd in art. 9.1. van deze voorwaarden. Dat daar kosten aan verbonden kunnen zijn, hebben we geregeld in art. 9.2. Zoals je ziet, komen hier de annuleringsstaffels (met kleine aanpassing wat betreft annuleren voor de 42e dag voor vertrek) die we gewend waren in de ANVR-voorwaarden voor 2016 weer terug. Daarmee hoef je als organisator niet langer annuleringsvoorwaarden op te nemen in je eigen aanvullende voorwaarden. Dat mag trouwens nog wel steeds, maar dan moet je (zoals opgenomen in de eerste zin van art. 9.2.) je eigen annuleringsvoorwaarden overeenkomen met de klant.

Mocht er sprake zijn van specifieke annuleringsvoorwaarden die voor speciale onderdelen van de pakketreis gelden - zoals bijvoorbeeld een non-refundable airline ticket - dan kun je daarvoor, gebruikmakend van art.

9.4., afwijkende annuleringsvoorwaarden opnemen.

Hoe om te gaan met de ontvangst van annuleringen - en dan vooral wanneer je deze hebt ontvangen - hebben we nu geregeld in art. 9.8. Dat is natuurlijk vooral van belang als het net gaat om de overgang van twee annuleringstermijnen zoals opgenomen in de staffel van art. 9.2. Annuleert iemand op een dag voor openingstijd, dan geldt dat de annulering die dag is ontvangen. Als iemand annuleert na sluitingstijd, dan geldt dat de annulering de volgende werkdag is ontvangen.

In art. 9.9. is het recht geregeld dat een reiziger in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden op een bestemming (kosteloos) mag annuleren. De vaststelling of daarvan - en dus van een calamiteit - sprake is, hebben we geregeld met de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds (art. 9.10). Als er sprake is van een Calamiteit, dan mogen reizigers kosteloos annuleren (of omboeken) vanaf **drie kalenderdagen** voor vertrek.

## 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 aanbetaling verlangen. De hoogte van de aanbetaling 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, maant de organisator, of iemand namens hem jou aan tot betaling en stelt je een termijn van 14 dagen om alsnog aan je verplichtingen te voldoen. Je wordt erop gewezen dat als je ook dan niet betaalt de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De organisator verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet je de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.

**10.3.** Als je niet tijdig hebt betaald ben je over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet je na aanmaning de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen.

**10.4.** De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daaropvolgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van 40 Euro. De reisorganisator kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## Toelichting art. 10

Sinds 2016 hebben we in de ANVR-voorwaarden al geregeld dat elke organisator zijn eigen (aan-)betalingsvoorwaarden hanteert. Dat hebben we ook nu geregeld in art. 10.1.

Houd er wel rekening mee dat nu in art. 9.2. de annuleringsstaffels zijn teruggekeerd. Het is verstandig in kaart te brengen in hoeverre jouw aanbetalingsvoorwaarden aansluiten bij de annuleringsstaffel. Is dat niet het geval, dan kun je overwegen om je aanbetalingsvoorwaarden aan te passen en/of eigen annuleringsvoorwaarden te (blijven) hanteren.

Aan art. 10.2. hebben we de laatste zin toegevoegd. Uit eerdere versies (b)leek het mogelijk dat als een klant niet tijdig betaalde, daarna werd aangemaand te betalen en een termijn kreeg van 14 dagen, dat in bepaalde situaties betekende dat de termijn na de vertrekdatum kwam te liggen. Om dat te voorkomen geldt nu dat in het geval een vertrekdatum binnen 14 dagen ligt, de betaling in ieder geval 24 uur voor vertrek volledig moet zijn voldaan.

### Meer weten?

Bekijk onze korte filmpjes op het ANVR-kanaal op YouTube en leer in 2 minuten in welke gevallen het allemaal een pakketreis is. Je vindt deze ook op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl) plus alle informatie over de nieuwe wetgeving en de gevolgen daarvan voor Ondernemers in reizen.

## Artikel 11 Jouw verdere verplichtingen

- 11.1.** Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens de organisator gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 11.2.** Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren, dat een goede uitvoering van de reis-overeenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan de organisator jou van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als je van de organisator in redelijkheid niet kan vergen dat hij de overeenkomst verder nakomt. 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 moet je uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis van het exacte tijdstip van vertrek vergewissen.

### Toelichting art. 11

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

## 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 je dit in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, melden 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 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 jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet je 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 indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voeg je die daarbij.
- 12.7.** Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na jouw kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor indienen.
- 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 geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

### Meer weten?

Bekijk onze korte filmpjes op het ANVR-kanaal op YouTube en leer in 2 minuten in welke gevallen het allemaal een pakketreis is. Je vindt deze ook op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl) plus alle informatie over de nieuwe wetgeving en de gevolgen daarvan voor Ondernemers in reizen.

## Artikel 13 Geschillen

- 13.1.** Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou 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](http://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 ben je 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.

### Toelichting art. 13

Een aantal jaren geleden is de termijn waarbinnen een klacht bij de Geschillencommissie kan worden ingediend al verlengd tot 12 maanden op basis van (andere) Europese wetgeving. Op basis van deze nieuwe Europese wetgeving wordt die termijn verder verlengd tot 24 (!) maanden na het moment dat de reiziger een klacht bij je heeft ingediend. Dat hebben we geregeld in art. 13.1.

Dat betekent dat – ook rekening houdend met hetgeen bepaald in de AVG – je de klantgegevens in het geval vanaf het moment een klant een klacht bij je heeft ingediend (zie art. 12.6) tot 24 maanden moet bewaren voordat je zeker bent dat er geen gang meer naar de Geschillencommissie mogelijk is.

Overigens betekent die termijn van 24 maanden niet dat je er daarna zeker vanaf bent. Gebruik makend van hetgeen is bepaald in art. 13.3., vervallen vorderingsrechten niet (na 24 maanden), maar verjaren ze. Dat betekent dat de reiziger met een simpel briefje kan laten weten die termijn te willen verlengen met eenzelfde periode. De reiziger kan dan niet meer naar de Geschillencommissie, maar nog wel naar de bevoegde rechter. Overigens is in art. 13.4. geregeld dat de reiziger altijd kan verkiezen de bevoegde rechter te verkiezen boven het bindend advies van een uitspraak van de Geschillencommissie.

- 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 eindbeslis-

sing is geweest, 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](http://www.anvr.nl)).

### Toelichting art. 14

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

# § 2 Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden (GRA-voorwaarden)

## Artikel 1 Toepasselijkheid en definities

1. Als sprake is van een gekoppeld reisarrangement gelden in aanvulling op hetgeen is opgenomen in §3 (Boekingsvoorwaarden), de volgende afspraken.
2. Er is sprake van een gekoppeld reisarrangement als de handelaar bemiddelt bij de totstandkoming van twee of meer verschillende overeenkomsten betreffende verschillende soorten reisdiensten die je voor dezelfde vakantie of dezelfde reis wilt afnemen en die geen pakketreis vormen en:
  - I. waarvoor je verschillende overeenkomsten sluit met verschillende reisdienstleveranciers waarbij, tijdens één bezoek aan of contactmoment met de handelaar, hij het apart selecteren en het apart betalen van de reisdienst heeft gefaciliteerd, of
  - II. de handelaar op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een ander faciliteert op voorwaarde dat je de tweede overeenkomst uiterlijk binnen 24 uur na het tot stand komen van de eerste overeenkomst met de reisagent sluit.
3. Als de overeenkomst zich ondanks het vorenstaande wel kwalificeert als reisovereenkomst zijn de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing.

### Toelichting art. 1

De ANVR Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden (GRA-voorwaarden) zijn helemaal nieuw. Dus alles is anders. Met de nieuwe wetgeving wordt het Gekoppelde Reisarrangement (GRA) geïntroduceerd. Het is belangrijk om te onthouden dat er alleen (mogelijk) sprake kan zijn van een GRA als er niet al sprake is van een pakketreis. In dat geval gelden namelijk gewoon de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen (zie art. 1.3 van de GRA-voorwaarden).

**Kijk daarom eerst of één van de definities van een pakketreis misschien van toepassing is!**

Is er geen sprake van een pakketreis? Het antwoord op de vraag of er dan mogelijk sprake van een GRA is volgt uit art. 1.2. van deze voorwaarden. Er zijn twee soorten GRA:

De eerste is de situatie waarbij jij als handelaar voor jouw klant verschillende overeenkomsten sluit met verschillende reisdienstverleners en die apart helpt selecteren en apart laat betalen. Dat moet ook nog tijdens één bezoek aan je website of winkel gebeuren. En het moet over dezelfde reis of vakantie gaan.

Omdat het allemaal nieuw is, is er ook nog best veel onduidelijk over wat een GRA in de praktijk nu precies zal inhouden. Maar het volgende is in principe wel een GRA: een klant die in je winkel eerst een ticket heeft

gekozen en betaald en daarna vraagt of je ook nog een hotel voor hem kan boeken. Het moet wel om een ander soort reisdienst gaan. Let dan wel op dat je het geheel vervolgens niet voor één totaalprijs aan de klant aanbiedt, want dat maakt het weer een pakketreis.

Ook over de online toepassingen van deze definitie GRA bestaan nu nog te veel onduidelijkheden om daar in alle gevallen met zekerheid uitspraken over te doen. Twijfel je of je onder deze definitie van GRA valt, neem dan even contact met ons op via [ledeninfo@anvr.nl](mailto:ledeninfo@anvr.nl).

De tweede soort GRA heeft twee termen waarvan we nog niet zeker weten wat ze precies betekenen: 'op gerichte wijze' en 'faciliteren'. Toch zijn er wel voorbeelden duidelijk waarbij het wel een GRA is. Als je bijvoorbeeld online een vliegticket hebt verkocht, en in de boekingsbevestiging per email een link opneemt waarbij de klant duidelijk wordt uitgenodigd een tweede en andere reisdienst te boeken bij een andere handelaar, bijvoorbeeld een hotel of een huurauto.

Zo'n gerichte uitnodiging om een tweede reisdienst te boeken bij een andere handelaar kan natuurlijk ook meteen op jouw website plaatsvinden, nadat de boeking van de eerste reisdienst is afgerond.

Twijfel je of je onder deze definitie van GRA valt, neem dan even contact met ons op via [ledeninfo@anvr.nl](mailto:ledeninfo@anvr.nl).

Val je wel onder één van beide soorten GRA, dan gelden art. 2 en art. 3 van de GRA-voorwaarden.

## Artikel 2 Garantie bij financieel onvermogen

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

### Toelichting art. 2

Als je een GRA faciliteert, dus als je de eerste handelaar bent die een reisdienst verkoopt, moet je jezelf verzekeren tegen eigen financieel onvermogen. Leden van de ANVR hebben hun garanties geregeld via SGR of een ander door de ANVR erkend garantiefonds. Mocht je niet zijn aangesloten bij SGR, check dan of jouw garantieregeling dit ook dekt.

Let op: je hoeft alleen een garantie te geven voor de gelden die je daadwerkelijk ontvangen hebt. Als je hebt bemiddeld bij een reisdienst, maar geen gelden hebt ontvangen van de klant, hoeft je ook geen garantie af te geven. Let op: je moet de klant dan wel de juiste standaardinformatie geven (zie art. 3.2)

## Artikel 3 Informatieverplichtingen

1. De handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert wijst je, voordat je gebonden bent aan de overeenkomst die leidt tot de totstandkoming van een gekoppeld reisarrangement, op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier erop dat:
  - a) 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;
  - b) je aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie in overeenstemming hetgeen in artikel 2 is omschreven.
2. De handelaar voorziet jou ook, om aan deze informatieverplichting te voldoen van de voorgeschreven standaardinformatie.
3. Als de handelaar geen of onjuiste informatie verstrekt, geldt dat een aantal wettelijke bepalingen van de wet op de pakketreisovereenkomst van toepassing zijn; te weten de bepalingen over in-de-plaatsstelling, de bepalingen over de uitvoering van de pakketreis en de opzeggingsmogelijkheden, de klachtenregeling en de verplichtingen voor het bieden van hulp en bijstand.

### Toelichting art. 3

Met de nieuwe wetgeving omtrent pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen is ook standaardinformatievoorziening verplicht gesteld (zie art. 3.2.). Er zijn - afhankelijk van hoe een combinatie van reisdiensten juridisch wordt beoordeeld - acht verschillende voorbeelden van hoe de standaardinformatie moet worden verstrekt.

Voor facilitatoren van het gekoppeld reisarrangement gelden de delen A t/m E uit Bijlage II.

Bijlage II, deel A geldt als je online een gekoppeld reisarrangement faciliteert als vervoerder die retourtickets verkoopt.

Bijlage II, deel B geldt als je een gekoppeld reisarrangement faciliteert als handelaar die geen vervoerder is en die online retourtickets verkoopt.

Bijlage II, deel C geldt als er meerdere overeenkomsten worden gesloten in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de reiziger en de handelaar (die geen vervoerder is die retourtickets verkoopt).

Bijlage II, deel D geldt als een handelaar op gerichte wijze de afname van een tweede reisdienst bij een andere handelaar faciliteert en vervoerder is die retourtickets verkoopt.

Bijlage II, deel E geldt als een handelaar op gerichte wijze de afname van een tweede reisdienst bij een andere handelaar faciliteert en geen vervoerder is die retourtickets verkoopt.

Het is belangrijk op de juiste manier de standaardinformatie te verstrekken aan je klant. Doe je dat niet, dan geldt art. 3.3. en krijgt je klant veel rechten die horen bij de pakketreis.

# § 3 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

1. Deze boekingsvoorwaarden gelden als je een of meer enkelvoudige reisdiensten boekt, tenzij de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing zijn.
2. 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:**

- a. de opdrachtgever (aanmelder), of
- b. anderen dan de opdrachtgever namens wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit en die deze overeenkomst aanvaardt.

**Opdracht:** de overeenkomst tussen 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.

3. De ANVR-reisagent (ook wel aangeduid met doorverkoper, handelaar of boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en/of reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in jouw opdracht. De ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent.
4. 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 over aanbeting en/of annulering.

5. 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 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 hotel) van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende dienst, zoals een juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.
8. De reisagent kan, voor het verlenen van zijn dienst, een bedrag in rekening brengen als hij de hoogte hiervan van tevoren aan jou bekend maakt.

## Toelichting art. 1

Inhoudelijk is er niet heel veel gewijzigd aan de ANVR-Boekingsvoorwaarden.

Het belangrijkste is ook hier de vaststelling dat in heel veel gevallen de verkoop van twee verschillende soorten reisdiensten zal leiden tot een pakketreis. Dat betekent dat in die gevallen de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen gelden (zie hoofdstuk 1 van deze voorwaarden).

De Boekingsvoorwaarden zullen vooral worden gebruikt bij de verkoop van losse reisdiensten, eventueel in combinatie met de GRA-voorwaarden. Ook moeten de boekingsvoorwaarden worden gebruikt als je twee dezelfde soorten reisdiensten verkoopt (art. 1.1.).

Het geldt met de nieuwe wetgeving niet langer dat je als agent automatisch organisator wordt als je de pakketreis van een organisator uit een andere EU-lidstaat doorverkoop. Dat vind je terug in een aanpassing van de formulering van art. 1.4. Als je een pakketreis doorverkoop van een ANVR-aangesloten organisator en daaraan zelf niets toevoegt, dan gelden de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen uit hoofdstuk 1 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden.

### Meer weten?

Bekijk onze korte filmpjes op het ANVR-kanaal op YouTube en leer in 2 minuten in welke gevallen het allemaal een pakketreis is. Je vindt deze ook op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl) plus alle informatie over de nieuwe wetgeving en de gevolgen daarvan voor Ondernemers in reizen.

## Artikel 2 De opdracht in het algemeen

1. De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het jou informeren en adviseren, alsmede het voor jou zo mogelijk reserveren van de door jou gewenste dienst.
2. Je bent tegenover de reisagent en de dienstverlener gebonden nadat je de opdracht verstrekt, ongeacht of zij direct een bevestiging aan jou kunnen verstrekken.
3. Als de reisagent direct een (opdracht-)bevestiging aan jou verstrekt, geldt deze bevestiging als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst tenzij je onverwijld (binnen 24 uur) bezwaar aantekent tegen de bevestiging.
4. Ook als de reisagent de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan verstrekken en deze nastuurt, kun je onverwijld (binnen 24 uur) na ontvangst van de opdrachtbevestiging alsnog bezwaar aantekenen tegen de opdrachtbevestiging.
5. Als je geen of niet tijdig bezwaar aantekent, geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. Je kunt uiteraard tegenbewijs leveren.
6. Bij een boeking via internet of via andere multimediale kanalen richt de reisagent het boekingsproces zo 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.
7. Jij bent tegenover de reisagent aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en tegenover de dienstverlener voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met deze dienstverlener. De overige reizigers zijn aansprakelijk voor hun aandeel in de opdracht.

### Toelichting art. 2

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

## Artikel 3 De reserveringsopdracht

1. **Jouw informatieplicht**  
Je geeft tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens over jezelf 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 ook bijzonderheden over jouw eigen lichamelijke en geestelijke toestand en 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. De reisagent geeft en berekent wijzigingen zo spoedig mogelijk aan jou door.
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 de reisagent op jouw verzoek een wijziging aanbrengt in gemaakte reserveringen of als je gereserveerde diensten annuleert, brengt de reisagent de daaraan verbonden kosten in rekening als hij deze kosten tijdig – voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging - aan jou heeft medegedeeld. Naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, kunnen dat ook de kosten zijn die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.
4. De reisagent stuurt alle mededelingen over de reserveringsopdracht uitsluitend aan jou.

### Toelichting art. 3

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

## Artikel 4 Betalingen

1. Je moet de verschuldigde bedragen op een door de reisagent aan te geven manier en binnen de opgegeven termijn te voldoen. 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, die in ieder geval niet hoger is 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. Je moet ervoor zorgen dat de reisagent het restant van het verschuldigde bedrag uiterlijk op de in de bevestiging c.q. factuur genoemde datum heeft ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.
4. Als je niet tijdig (aan)betaalt, stuurt 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 je ook dan niet betaalt, ben je in verzuim en wordt (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 je de reis binnen 14 dagen voor vertrek reserveert en niet tijdig betaalt, ben je onmiddellijk in verzuim.
5. De reisagent doet eventuele terugbetalingen alleen aan jou.

### Toelichting art. 4

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

## Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. De reisagent neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht.
2. De reisagent aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. De reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.
3. Voor zover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en 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 reisagent sluit aansprakelijkheid uit 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 valt ook schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen.
5. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden ook voor het personeel van de reisagent.

### Toelichting art. 5

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

#### Meer weten?

Bekijk onze korte filmpjes op het ANVR-kanaal op YouTube en leer in 2 minuten in welke gevallen het allemaal een pakketreis is. Je vindt deze ook op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl) plus alle informatie over de nieuwe wetgeving en de gevolgen daarvan voor Ondernemers in reizen.

## Artikel 6 Documenten

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst verstrekt de reisagent aan jou algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.
2. Jij bent zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en om tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
3. 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 inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
4. Als je de reis niet (geheel) kunt maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt dat met alle daaraan verbonden gevolgen voor jouw rekening, tenzij de reisagent heeft toegezegd voor dat document te zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden

Jij bent zelf verantwoordelijk voor het bij je hebben van de benodigde documenten.

toegerekend, of de reisagent tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieverplichting.

5. De reisagent kan aan jou informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

### Toelichting art. 6

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

## Artikel 7 Rente en incassokosten

1. Als je niet tijdig betaalt, ben je 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, als 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 buitengerechtigde kosten. Deze bedragen 15% over het gefactureerde bedrag tot € 2.500; 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40. De reisagent kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### Toelichting art. 7

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

## Artikel 8 Klachten

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

### Toelichting art. 8

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

## Artikel 9 Geschillen

1. Als jouw klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou 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](http://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 ben je een vergoeding verschuldigd;
3. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst van opdracht die je op basis van deze boekingsvoorwaarden geeft en ook op wijzigingen en aanvullingen daarop, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
4. Als je geen gebruik wilt 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 je geen gebruik maakt van de mogelijkheid om de Geschillencommissie Reizen in te schakelen, is uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd van eventuele geschillen tussen partijen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

### Toelichting art. 9

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

Voor de behandeling van een geschil ben je een vergoeding verschuldigd

## 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 geweest, 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](http://www.anvr.nl)).

### Toelichting art. 10

In dit artikel is inhoudelijk niets gewijzigd.

# § 4 Begrippen

Omdat de nieuwe wet andere begrippen kent dan jullie gewend zijn staat hieronder een uitleg wie of wat we bedoelen als we het hebben over pakketreis, reisdienst, organisator, doorverkoper, handelaar etc. Deze begrippen gelden altijd, ongeacht welke specifieke voorwaarden van toepassing zijn:

**Handelaar:** Iedereen die handelt in reisdiensten en ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, reisdienstleverancier of handelaar die een Gekoppeld Reisarrangement (GRA) faciliteert

**Organisator:** de handelaar die een pakketreis samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via een andere handelaar aanbiedt dan wel de handelaar die anderszins wordt gezien als verantwoordelijke voor een pakketreis.

**Doorverkoper:** handelaar, anders dan de organisator, die pakketreizen aanbiedt die door de organisator zijn samengesteld

**Reiziger:** iedere persoon anders dan een handelaar die op basis van deze wet een overeenkomst wil sluiten of die op grond van een overeenkomst op basis van deze wet recht heeft op nakoming

**Verkooppunt:** ruimte voor detailhandel, verplaatsbaar of niet, of een retailwebsite of soortgelijk online verkoopplatform, daaronder begrepen retailwebsites of online verkoopplatforms die als één platform aan reizigers worden aangeboden, met inbegrip van een telefoondienst

**Overmacht:** een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid en dus een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren

**Pakketreis:** combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, ingeval:

- i) deze diensten worden gecombineerd door één handelaar, eventueel op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten; of
- ii) deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, worden:
  1. afgenomen bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen;
  2. aangeboden, afgenomen of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;
  3. aangeprezen of afgenomen onder de term "pakketreis" of een vergelijkbare term;
  4. gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten; of
  5. afgenomen van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger worden verstrekt door de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten aan een andere handelaar of handelaren en er met de laatstgenoemde handelaar

of handelaren een overeenkomst wordt gesloten uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst;

tenzij één soort reisdienst wordt gecombineerd met één of meer andere toeristische diensten die:

- geen aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormen, niet als een essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen of anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen;
- pas worden gekozen en afgenomen nadat de nakoming van een reisdienst is begonnen

**Gekoppeld Reisarrangement (GRA):** ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die voor dezelfde reis of vakantie worden afgenomen, die geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, waarbij een handelaar:

- i) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert; of
- ii) op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar faciliteert waarbij uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere handelaar wordt gesloten; tenzij één soort reisdienst en één of meer andere toeristische diensten worden afgenomen en de laatstgenoemde diensten geen aanzienlijk deel van de gecombineerde waarde van de diensten vormen en niet als een essentieel kenmerk van de reis of vakantie worden aangeprezen en anderszins geen essentieel kenmerk van de reis of vakantie vertegenwoordigen

**Reisdiensten:** dienst betreffende:

- i) personenvervoer;
- ii) accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;
- iii) verhuur van auto's, andere motorvoertuigen in de zin van artikel 3, punt 11, van Richtlijn 2007/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 september 2007 tot vaststelling van een kader voor de goedkeuring van motorvoertuigen en aanhangwagens daarvan en van systemen, onderdelen en technische eenheden die voor dergelijke voertuigen zijn bestemd (PbEU, L 263), of motorrijwielen waarvoor een rijbewijs van categorie A in overeenstemming met artikel 4, derde lid, onderdeel c, van Richtlijn 2006/126/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 december 2006 betreffende het Rijbewijs (PbEU, L 403) is vereist;
- iv) andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen i), ii) of iii);

**Pakketreisovereenkomst:** overeenkomst inzake de gehele pakketreis of, als de pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis

# Bijlage I

In de Bijlages I en II wordt gesproken over hyperlinks en wordt verwezen naar teksten. Deze kun je vinden op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl).

## Deel A

**Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten indien het gebruik van hyperlinks mogelijk is**

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Onderneming XY/Ondernemingen XY is/zijn ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Onderneming XY/Ondernemingen XY beschikt/beschikken ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt/worden. Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302 [te verstrekken in de vorm van een hyperlink].

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken:

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8% van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt

- gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor de pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de pakketreis inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij -YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht [HYPERLINK]

# Deel B

## Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten in andere dan de in deel A bedoelde situaties

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Onderneming XY/Ondernemingen XY is/zijn ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Onderneming XY/Ondernemingen XY beschikt/beschikken ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt/worden.

### Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8% van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de organisator of, in sommige lidstaten, de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

[Website waar Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht, te vinden is.]



# Bijlage II

In de Bijlages I en II wordt gesproken over hyperlinks en wordt verwezen naar teksten. Deze kun je vinden op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl).

## Deel A

**Standaardinformatieformulier voor gekoppelde reisarrangementen in de zin van artikel 3, punt 5, onder a), welke online worden gefaciliteerd door een vervoerder die retourtickets verkoopt**

Indien u, na één reisdienst te hebben gekozen en betaald, aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt via onze onderneming/XY, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302. Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van die aanvullende reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener. Indien u evenwel tijdens hetzelfde bezoek aan de boekingswebsite van onze onderneming/XY aanvullende reisdiensten boekt, worden deze reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt XY over de volgens het EU-recht verplichte bescherming om de door u aan XY betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van XY niet zijn verleend, terug te storten en, indien nodig, u te repatriëren. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener. Meer informatie over bescherming bij insolventie [te verstrekken in de vorm van een hyperlink].

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken:

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer reisdiensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer). Let op: Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd. Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht [HYPERLINK]

## Deel B

**Standaardinformatieformulier voor gekoppelde reisarrangementen in de zin van artikel 3, punt 5, onder a), welke online worden gefaciliteerd door een andere handelaar dan een vervoerder die retourtickets verkoopt**

Indien u, na één reisdienst te hebben gekozen en betaald, aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt via onze onderneming/XY, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302. Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de afzonderlijke reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener. Indien u evenwel tijdens hetzelfde bezoek aan de boekingswebsite van onze onderneming/XY aanvullende reisdiensten boekt, worden die reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt XY over de volgens het EU-recht verplichte bescherming om de door u aan XY betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van XY niet zijn verleend, terug te storten. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener. Meer informatie over bescherming bij insolventie [te verstrekken in de vorm van een hyperlink].

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken:

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer reisdiensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer). Let op: Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd. Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht [HYPERLINK]

## Deel C

**Standaardinformatieformulier voor gekoppelde reisarrangementen in de zin van artikel 3, punt 5, onder a), wanneer de overeenkomsten in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar (die geen vervoerder is die retourtickets verkoopt) en de reiziger worden gesloten**

Indien u, na één reisdienst te hebben gekozen en betaald, aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt via onze onderneming/XY, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302. Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de afzonderlijke reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener. Indien u evenwel tijdens hetzelfde bezoek aan of contact met onze onderneming/XY aanvullende reisdiensten boekt, worden die reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt XY over de volgens het Unierecht verplichte bescherming om de door u aan XY betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van XY niet zijn verleend, terug te storten en, indien nodig, u te repatriëren. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener.

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer reisdiensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer). Let op: Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd. [Website waar Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht kan worden gevonden.]

## Deel D

**Standaardinformatieformulier indien de handelaar die een online aangeboden gekoppeld reisarrangement in de zin van artikel 3, punt 5, onder b), faciliteert, een vervoerder is die retourtickets verkoopt**

Indien u via deze link/links aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302. Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van die aanvullende reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener. Indien u echter uiterlijk 24 uur na ontvangst van de bevestiging van de boeking van onze onderneming/XY via deze link/links aanvullende reisdiensten boekt, worden die reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt XY over de volgens het EU-recht verplichte bescherming om de door u aan XY betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van XY niet zijn verleend, terug te storten en, indien nodig, u te repatriëren. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener. Meer informatie over bescherming bij insolventie [te verstrekken in de vorm van een hyperlink].

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken:

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer). Gelieve deze instantie te contacteren wanneer de door u geboekte diensten als gevolg van de insolventie van XY niet worden verleend. Let op: Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd. Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht [HYPERLINK]

# Deel E

**Standaardinformatieformulier indien de handelaar die een online aangeboden gekoppeld reisarrangement in de zin van artikel 3, punt 5, onder b), faciliteert, een andere handelaar is dan een vervoerder die retourtickets verkoopt**

Indien u via deze link/links aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302.

Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van die aanvullende reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Indien u echter uiterlijk 24 uur na ontvangst van de bevestiging van de boeking van onze onderneming/XY via deze link/links aanvullende reisdiensten boekt, worden die reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt XY over de volgens het EU-recht verplichte bescherming om de door u aan XY betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van XY niet zijn verleend, terug te storten. Gelieve er nota van te nemen dat niet in terugbetaling wordt voorzien in geval van insolventie van de betrokken dienstverlener.

Meer informatie over bescherming bij insolventie [te verstrekken in de vorm van een hyperlink].

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken:

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij].

Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Let op: Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd.

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht [HYPERLINK]