



3. ANVR-Boekingsvoorwaarden 2009

Inleiding

Deze ANVR Boekingsvoorwaarden zijn totstandgekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER en zijn laatstelijk herzien in september 2008. Bij de totstandkoming van deze voorwaarden is rekening gehouden met bestaande wettelijke bepalingen. U kunt deze voorwaarden ook nalezen op www.anvr.travel.

Extra clause: De reisagent kan eigen, zelf vastgestelde bepalingen aan onderstaande ANVR-Boekingsvoorwaarden toevoegen. Hierover heeft geen overleg plaats gevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER. Deze bepalingen mogen geen afbreuk doen aan deze boekingsvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

Artikel 1	<u>Inleidende bepaling</u>
Artikel 2	<u>De opdracht in het algemeen</u>
Artikel 3	<u>De reserveringsopdracht</u>
Artikel 4	<u>Betalingen</u>
Artikel 5	<u>Aansprakelijkheid</u>
Artikel 6	<u>Documenten</u>
Artikel 7	<u>Rente en incassokosten</u>
Artikel 8	<u>Klachten</u>
Artikel 9	<u>Geschillen</u>
Artikel 10	<u>Nakomingsgarantie</u>

Artikel 1 Inleidende bepaling

1.1 In deze boekingsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Reisagent: degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.

Dienstverlener: de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.

Reiziger:

- de opdrachtgever (aanmelder), of
- degene te wiens behoeve de door de reisagent verrichte diensten zijn bedongen en die dat beding heeft aanvaard.

Opdracht: de overeenkomst tussen de reiziger en de reisagent, waarbij de reisagent zich jegens de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords.

Werkdagen: de dagen maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen,

tenzij de reisagent uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.

- 1.2 De ANVR-reisagent (of het boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in uw opdracht. De boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent. Hierop zijn enkele uitzonderingen.
- 1.3 Als de reiziger een reis boekt van een ANVR-reisorganisator, waarop de Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden deze ANVR-Reisvoorwaarden voor het hele traject: van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Als de reisagent zelf, op eigen naam reizen organiseert, of reizen verkoopt van een touroperator die niet in Nederland is gevestigd, wordt hij voor die reis aangemerkt als reisorganisator. Ook op die reis zijn de Reisvoorwaarden van toepassing.
- 1.4 De reisagent kan een reservering voor de reiziger maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen de reiziger en de door de reiziger gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, en verzekeringen voor de reiziger afsluiten.
- 1.5 De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde diensten. Hierop zijn meestal de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotelier, van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.
- 1.6 De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de informatie die nodig is om een correcte reservering tot stand te brengen en uit te voeren. Dit betreft bijvoorbeeld het verstrekken van de juiste naam, adres, woonplaats, geboortedatum, nationaliteit en indien beschikbaar het nummer van mobiele telefoon en E-mailadres. Ook is de reiziger er zelf verantwoordelijk voor dat hij bij het op reis gaan in het bezit bent van de juiste reisdocumenten (paspoort, visa, inentingsbewijzen). Hierover zal de reisagent de reiziger bij boeking wel algemene informatie kunnen verstrekken. De reisagent zal de opdrachtgever in het algemeen direct bij het geven van de opdracht een bevestiging verstrekken. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zal deze de opdrachtgever toegezonden worden en kan de opdrachtgever binnen 2 werkdagen na ontvangst eventuele fouten in de bevestiging door de reisagent laten herstellen.
- 1.7 De reisagent kan, mits dit van tevoren aan de klant bekend wordt gemaakt, voor het verlenen van zijn diensten een tarief in rekening brengen.

Artikel 2 De opdracht in het algemeen

- 2.1 De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede het ten behoeve van de reiziger zo mogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.
- 2.2 De opdrachtgever is jegens de reisagent en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven. Indien voor een dienst van de reisagent zelf een vergoeding is verschuldigd, zal de reisagent dat vooraf bekend maken.
- 2.3 Bij boeking via internet richt de reisagent het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de reisagent is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.
- 2.4 De (opdracht-)bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden meegegeven, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.
- 2.5 In het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden meegegeven en door de reisagent wordt nagezonden, kan de opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst reclameren, bij gebreke waarvan de bevestiging geldt als bewijs voor het bestaan en inhoud van de overeenkomst. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid door de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.
- 2.6 De opdrachtgever is zowel jegens de reisagent als jegens de dienstverlener voor het geheel aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverlening door de reisagent. De overige reizigers zijn voor hun deel aansprakelijk.

Artikel 3 De reserveringsopdracht

- 3.1 **Informatieplicht opdrachtgever**
De opdrachtgever zal de, voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan, benodigde gegevens betreffende hemzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) verstrekken aan de reisagent. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en emailadres. Indien de opdrachtgever in zijn informatieplicht te kort schiet, komen de eventueel daaruit voortvloeiende negatieve financiële gevolgen voor rekening van de opdrachtgever.
- 3.2 **Prijswijzigingen**
De prijzen van gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.
- 3.3 **Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever**
Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht(en) kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien op verzoek van de opdrachtgever een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, reeds gemaakte

reserveringen zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulering- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen.

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

Artikel 4 Betalingen

- 4.1 De verschuldigde bedragen dienen binnen de door de reisagent aangegeven termijn aan de reisagent te zijn voldaan. De reisagent is bevoegd - zonodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) - de verschuldigde bedragen te incasseren.
- 4.2 De reisagent zal bij het verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s).
- 4.3 Het restant van het verschuldigde dient uiterlijk op de in de bevestiging, c.q. factuur, genoemde datum door de reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.
- 4.4 Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft alsdan het recht de kosten als bedoeld in artikel 3.3 in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en).
- 4.5 Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

Artikel 5 Aansprakelijkheid

- 5.1 De reisagent zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht moeten nemen.
- 5.2 Indien de reisagent diensten verleent (inclusief advies/informatie) die leiden tot de totstandkoming van een pakketreisovereenkomst waarop de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing zijn, gelden uitsluitend deze ANVR-Reisvoorwaarden, ook voorzover het betreft de aansprakelijkheid van de reisagent. De verantwoordelijkheid voor de afwikkeling van klachten over de dienstverlening door de reisagent berust in dat geval bij de reisorganisator.
- 5.3 De ANVR-Reisvoorwaarden gelden eveneens indien de reisagent naar Nederlands recht moet worden aangemerkt als reisorganisator, bijvoorbeeld als hij een pakketreis verkoopt van een buitenlandse reisorganisator.
- 5.4 Onverminderd het hiervoor bepaalde aanvaardt de reisagent 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.

- 5.5 Voorzover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal 25% van de gefactureerde diensten.
- 5.6 De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), worden uitgesloten.
- 5.7 De reisagent is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van zijn personeel en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd.
- 5.8 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de reisagent en/of de door deze ingeschakelde derde.

Artikel 6 Documenten

- 6.1 Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door de reisagent algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.
- 6.2 De reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 6.3 Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de reisagent heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de reisagent tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.
- 6.4 De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

- 6.5 Door of vanwege de reisagent zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

Artikel 7 Rente en incassokosten

- 7.1 De reiziger die niet tijdig aan de geldelijke verplichting jegens de reisagent heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd, tenzij de voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener een hoger rentepercentage voorschrijven.
- 7.2 Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

Artikel 8 Klachten

- 8.1 Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering, resp. over door de reisagent verstrekte adviezen en informatie, kunnen tot uiterlijk één maand na afloop van de gereserveerde dienst of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, tot één maand na de oorspronkelijke vertrekdatum genoemd in de reisbescheiden, bij de reisagent worden ingediend.
- 8.2 De reisagent zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven. Indien deze termijn niet wordt gehaald, wordt de termijn uit art. 9 lid 1 verlengd met één maand. Als de reactie van de reisagent meer dan twee maanden uitblijft, wordt de termijn uit art. 9 lid 1 verlengd met twee maanden.
- 8.3 Als sprake is van een verdere tijdsoverschrijding door de reisagent waardoor de reactietermijn van de reisagent met meer dan drie maanden wordt overschreden, kan de Geschillencommissie besluiten het betreffende geschil toch in behandeling te nemen. De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Artikel 9 Geschillen

- 9.1 Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als terzake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger tot uiterlijk drie maanden na afloop van de gereserveerde dienst (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, drie maanden na de oorspronkelijke vertrekdatum) de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).
- 9.2 Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze Boekingsvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

- 9.3 Uitsluitend een Nederlandse rechter dan wel de hierna te noemen Geschillencommissie is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.
- 9.4 De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de reisagent surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.
- 9.5 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden vastgesteld in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van geschillen is een vergoeding verschuldigd.
- 9.6 De reiziger die geen gebruik wenst te maken van deze bindende adviesprocedure heeft het recht zich te wenden tot de bevoegde rechter.
- 9.7 Ieder vorderingsrecht vervalt één jaar na afloop van de gereserveerde dienst (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum), dan wel indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door de reisagent één jaar na deze dienstverlening.

Artikel 10 Nakomingsgarantie

- 10.1 De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
- 10.2 De ANVR verschafft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
- aan het lid is surséance van betaling verleend;
 - het lid failliet is verklaard;
 - de bedrijfsactiviteiten van het lid feitelijk zijn beëindigd. Bepalend voor deze 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
- 10.3 Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.travel).