



## Algemene voorwaarden & standaard informatie

### Let op!

Op uw overeenkomst met Vuelandia zijn verschillende voorwaarden van toepassing. Welke voorwaarden dit precies zijn kunt u lezen in de aan u verstrekte offerte of boekingsbevestiging.

1. Pakketreis
2. Losse reisdienst, zoals een vlucht of hotel.
3. Eén of meer losse reisdiensten die deel uitmaken van een zgn. "gekoppeld reisarrangement."

Ga verder om de voorwaarden te selecteren

## Kies uw soort boeking (zie offerte of boekingsbevestiging)

1

Pakketreis



De ANVR Reizigers-voorwaarden, onderdeel Reisvoorwaarden voor pakketreizen



Aanvullende voorwaarden Vuelandia



*Lees AUB ook:*  
Standaard informatieformulier voor pakketreis-overeenkomsten

2

Losse Reisdienst



De ANVR Reizigers-voorwaarden, onderdeel Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten



Aanvullende voorwaarden Vuelandia



*Lees AUB ook:*  
Standaard informatieformulier voor gekoppelde reisarrangementen

3

Gekoppeld reisarrangement



De ANVR Reizigers-voorwaarden, onderdelen Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten + GRA -Voorwaarden



Aanvullende voorwaarden Vuelandia



*Lees AUB ook:*  
Standaard informatieformulier voor gekoppelde reisarrangementen



## Inleiding

Deze ANVR-Reizigersvoorwaarden gelden voor alle reizen die je bij een ANVR-lid boekt en zijn sinds 1 juli 2018 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 deze voorwaarden op jouw reis van toepassing is: [de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen \(§1\)](#) of de [ANVR-Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten \(§3\)](#). Als niet of niet duidelijk is vermeld welke van deze twee voorwaarden van toepassing zijn dan gelden de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen. Aanvullend op de ANVR-Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten gelden mogelijk ook de [ANVR-Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden \(§2\)](#): zie daarvoor artikel 1 lid 2 van deze voorwaarden.

## Waarom deze 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 sinds 1 juli 2018. De nieuwe regels gelden voor alle reizen die je vanaf deze datum boekt. Daarom zijn ook de ANVR-voorwaarden daarop aangepast. 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.

## 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.

## § 1 De ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen

### Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
Artikel 1. Inleiding.....	1
Artikel 2. Informatie van de organisator.....	1
Artikel 3. Door jou te verstrekken informatie .....	2
Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door de organisator .....	2
Artikel 5. Wijzigingen door de organisator.....	2
Artikel 6. Hulp en bijstand .....	3
Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst en aansprakelijkheid organisator .....	3
Artikel 8. Jouw rechten .....	3
Artikel 9. Als je wilt opzeggen.....	4
Artikel 10. Betaling .....	5
Artikel 11. Jouw verdere verplichtingen.....	5
Artikel 12. Klachten (procedure) .....	5
Artikel 13. Geschillen .....	5
Artikel 14. Nakomingsgarantie.....	6

### 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.  
**Weekend:** De tijd tussen vrijdag 17.30 uur en zondagavond middernacht.

### Artikel 2. Informatie van de organisator

- 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 inhield 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, visverplichtingen en formaliteiten op gezondheidsgebied (waaronder over vaccinaties) 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.

### 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.

### Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door de organisator

- 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 zondagavond 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.
- 4.7. 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.

### 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 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. Je hebt recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.



5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. 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.

## 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. 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 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.

## 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.



## 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.

## Artikel 9. Als je wilt 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 aanbetaling maar niet meer dan 35% van de reissom;
- 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 prijsstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de organisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groeps-grootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wijzigt de reissom conform de prijsstabel. 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.

## 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.

## 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 reisovereenkomst 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.

## 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 (klacht-rapportage).
- 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.

## 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.
- 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.
- 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 eindbeslissing is gewezen, 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)).

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. Wij hebben ons van bescherming bij insolventie voorzien bij de organisatie die vermeld staat in de boekingsbevestiging. Wanneer diensten door onze insolventie niet kunnen worden verleend, kunnen reizigers met deze organisatie contact opnemen.

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

## 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





## § 2 Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden (GRA-voorwaarden)

### Artikel 1. Toepasselijkheid en definities

- 1.1. Als sprake is van een gekoppeld reisarrangement gelden in aanvulling op hetgeen is opgenomen in §3 (Boekingsvoorwaarden), de volgende afspraken.
- 1.2. 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.
- 1.3. Als de overeenkomst zich ondanks het vorenstaande wel kwalificeert als reisovereenkomst zijn de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing.

### Artikel 2. Garantie bij financieel onvermogen

- 2.1. 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 garantievoorwaarden van het desbetreffende garantiefonds.
- 2.2. 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.

### Artikel 3. Informatieverplichtingen

- 3.1. 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.
- 3.2. De handelaar voorziet jou ook, om aan deze informatieverplichting te voldoen van de voorgeschreven standaardinformatie.

- 3.3. 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 indeplaatsstelling, de bepalingen over de uitvoering van de pakketreis en de opzeggingsmogelijkheden, de klachtenregeling en de verplichtingen voor het bieden van hulp en bijstand.

## § 3 ANVR-Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten

### Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	7
Artikel 1. Inleidende bepalingen.....	7
Artikel 2. De opdracht in het algemeen.....	8
Artikel 3. De reserveringsopdracht.....	8
Artikel 4. Betalingen.....	8
Artikel 5. Aansprakelijkheid.....	9
Artikel 6. Documenten.....	9
Artikel 7. Rente en incassokosten.....	9
Artikel 8. Klachten.....	9
Artikel 9. Geschillen.....	9
Artikel 10. Nakomingsgarantie.....	9

### Artikel 1. Inleidende bepalingen

- 1.1. Deze boekingsvoorwaarden gelden als je een of meer enkelvoudige reisdiensten boekt, tenzij de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing zijn.
- 1.2. 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.

- 1.3. 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.



- 1.4. 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.
- 1.5. 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.
- 1.6. Je hebt geen herroepingsrecht met betrekking tot de in jouw opdracht gemaakte reservering waarop deze ANVR-boekingsvoorwaarden van toepassing zijn.
- 1.7. 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.
- 1.8. 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.

## Artikel 2. De opdracht in het algemeen

- 2.1. 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.
- 2.2. Je bent tegenover de reisagent en de dienstverlener gebonden nadat je de opdracht verstrekt, ongeacht of zij direct een bevestiging aan jou kunnen verstrekken.
- 2.3. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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.
- 2.6. 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.
- 2.7. 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.

## Artikel 3. De reserveringsopdracht

- 3.1. **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.
- 3.2. **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.
- 3.3. **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 medege-deeld. Naast de door de dienstverlener in rekening ge-brachte annulerings- of wijzigingskosten, kunnen dat ook de kosten zijn die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.
- 3.4. De reisagent stuurt alle mededelingen over de reserveringsopdracht uitsluitend aan jou.

## Artikel 4. Betalingen

- 4.1. 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.
- 4.2. De reisagent kan bij het door jou verstrekken van de opdracht(en) een aanbeting 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 aanbeting verlangt, maakt hij de hoogte hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan jou bekend.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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 aanbeting(en). Als je de reis binnen 14 dagen voor vertrek reserveert en niet tijdig betaalt, ben je onmiddellijk in verzuim.
- 4.5. De reisagent doet eventuele terugbetalingen alleen aan jou.



## Artikel 5. Aansprakelijkheid

- 5.1. De reisagent neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden ook voor het personeel van de reisagent.

## Artikel 6. Documenten

- 6.1. 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 (waaronder over vaccinaties).
- 6.2. 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.
- 6.3. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het bij je hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
- 6.4. 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 toegerekend, of de reisagent tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieverplichting.
- 6.5. De reisagent kan aan jou informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

## Artikel 7. Rente en incassokosten

- 7.1. 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.

- 7.2. Voorts ben je na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke 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.

## Artikel 8. Klachten

- 8.1. 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.
- 8.2. De reisagent geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie.

## Artikel 9. Geschillen

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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.
- 9.6. 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.

## Artikel 10. Nakomingsgarantie

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.



- 10.3. 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).
- 10.4. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie als, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
- aan het lid is surséance van betaling verleend of
  - het lid is failliet verklaard of
  - de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd.
- Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
- 10.5. Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat je daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

## § 4 Begrippen

**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 retail-website of soortgelijk online verkoopplatform, daaronder begrepen retail-websites 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;

6. 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.

Leusden, november 2022

© Copyright ANVR



## Een plezierige vakantie met 'Better holidays'

Als eerste reisbrancheorganisatie ter wereld heeft de ANVR samen met alle aangesloten reisondernemers zich verplicht maatregelen te nemen op het gebied van vervoer, verblijf en vermaak.

Of het nu gaat om vakanties waarbij je geniet van ongerepte natuur, de lokale cultuur ervaart, nieuwe mensen ontmoet of een heerlijk lokaal gerecht proeft; samen werken we met het programma 'Better holidays' aan vakanties die nu en in de toekomst zorgen voor betere plekken en mooiere ervaringen. Voor jou als reiziger, voor de mensen die op de vakantiebestemming wonen en voor toekomstige generaties.

De ANVR wil actief bijdragen aan een betere omgeving. Daarom werkt zij mee aan o.a. 'plasticvrij' en 'diervriendelijk' vakantieviereen, zet zij zich in voor het verminderen en compenseren van de CO2-voetafdruk en heeft zij maatschappelijk verantwoord ondernemen hoog in het vaandel staan.

Wij ondersteunen als reissector al jaren de campagnes van Defence for Children om kinderuitbuiting in vakantie landen te bestrijden ([www.defenceforchildren.nl](http://www.defenceforchildren.nl)). Weet dat seksuele uitbuiting van kinderen strafbaar is in Nederland, ook al werd het misdrijf begaan in het buitenland.

Wees alert en meld misbruik via [www.dontlookaway.nl](http://www.dontlookaway.nl).

## 'Alles wat je moet weten als je op reis gaat!'

### Zorgeloos weg met jouw ANVR-geboekte reis

Goede keus: boeken bij een ANVR-reisonderneming! De 6 zekerheden maken het verschil:

1. Eerlijke voorwaarden voor jou
2. Jouw geld in goede handen
3. Jouw reis veilig & gezond
4. Je gaat verantwoord op reis
5. Jouw gegevens veilig
6. Zekerheid voor jou bij klachten.

Zo'n 280 reisorganisaties, bijna 500 reisbureaus en 925 zelfstandige reisadviseurs zijn aangesloten bij de ANVR en hanteren consumentvriendelijke voorwaarden die met de Consumentenbond zijn afgestemd. Allemaal hebben zij een aansprakelijkheidsverzekering en geven je met kennis van zaken advies over actuele reis- en landeninformatie en gezondheidsmaatregelen.

Natuurlijk volgen ANVR-leden de reisadviezen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Deze vind je voor vakantie- en zakelijke reizen op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl) (Reisinformatie per bestemming) en op [www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl).

Jouw vakantie of zakenreis wordt tot in de puntjes geregeld. Of het nu gaat om een complete reis of om losse onderdelen als ticket, verzekering of hotel.

ANVR-reisondernemingen zijn aangesloten bij Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR), SGRZ (garantiefonds voor de zakelijke markt), Stichting Garantiefonds Specialistische Touroperators (GGTO), Stichting VZR Garant of hebben een vergelijkbare garantieregeling. Ook zijn zij aangesloten bij de Geschillencommissie Reizen en bij Stichting Calamiteitenfonds Reizen of bieden een vergelijkbare dekking.

Als je per touringcar vertrekt uit Nederland werken ANVR-leden uitsluitend met touringcarbedrijven die houder zijn van een certificering volgens ISO9001, aangevuld met de bovenwettelijke eisen in het ANVR-Veiligheidsdocument of daaraan gelijkstaan. Veilig vervoer per bus is belangrijk. Het ISO-9001 is een internationaal certificaat.

### Financiële garantie

Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) beschermt vooruitbetaalde reisgelden van reizigers (natuurlijke personen) die bij een SGR-deelnemer een reis boeken. Alle reis-, verblijfs- en vervoersovereenkomsten, uitgezonderd losse overeenkomsten van luchtvervoer, zijn gedekt door SGR conform de garantieregeling SGR ([www.sgr.nl](http://www.sgr.nl)). Jarenlang was deze garantie op jouw geboekte vakantie gratis. Maar sinds 1 februari 2021 betaalt iedere consument die een reis boekt bij een bij SGR aangesloten reisorganisatie € 5 per persoon per boeking, want ook na de coronacrisis moet het garantiefonds er voor je zijn, zodat je **onbezorgd op reis** kunt blijven gaan. Een vergelijkbare garantie voor pakketreizen wordt geboden door Garantiefonds GGTO ([www.stichting-ggto.nl](http://www.stichting-ggto.nl)), **Stichting VZR Garant** of een ander door de ANVR als gelijkwaardig aangemerkt alternatief. Zakelijke klanten (bedrijven, ondernemingen, groepen, koren, scholen, verenigingen, etc.) kunnen onder de garantie van SGRZ claimen indien de betreffende reisonderneming zich bij SGRZ ([www.sgrz.nl](http://www.sgrz.nl)) heeft aangesloten. Deelnemers aan een garantiefonds kunnen bij de consument, zoals ook SGR doet, een bijdrage per reiziger of boeking in rekening brengen.

### Calamiteiten

Stichting Calamiteitenfonds Reizen (Calamiteitenfonds) heeft ten doel reizigers financieel tegemoet te komen van wie de reeds aangevangen reis niet verder kan worden uitgevoerd ten gevolge van een calamiteit conform de garantieregeling van het Calamiteitenfonds ([www.calamiteitenfonds.nl](http://www.calamiteitenfonds.nl)).

De calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds bepaalt of er sprake is van een (dreigende) calamiteit en een uitkeringsvatbare situatie. Bij een uitkeringsvatbare situatie hebben reizigers bij nog niet aangevangen reizen het recht om vanaf 3 dagen voor vertrek kosteloos te mogen annuleren.

### Geschillencommissie Reizen

Heb je een klacht over je reis en kom je er niet uit met jouw organisator? Ga dan naar onafhankelijke Geschillencommissie Reizen ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) of kijk op de website van het **Europees ODR Platform**. Zij doet uitspraken over onenigheden die zijn ontstaan tussen reiziger en ANVR-onderneming. De uitspraak is bindend.



## Ook belangrijk om te weten

### Corona

Natuurlijk kun je met al je vragen over corona terecht bij je ANVR-reisonderneming. Of het nu gaat om je geplande of geboekte reis, de reisadviezen of de te nemen maatregelen. Je kunt hierover ook informatie nalezen bij de veel-gestelde vragen op [anvr.nl](http://anvr.nl) en [nederlandwereldwijd.nl](http://nederlandwereldwijd.nl).

### Verzekerd vakantieplezier

Het is slim om bij het boeken een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Een reisverzekering kan door de organisator als voorwaarde worden gesteld. Een annuleringsverzekering helpt je bijv. bij een eventueel gedwongen afzegging van de reis. Maar ook als je door ziekte tijdens de reis vakantiedagen mist. En geeft jouw ziektekostenverzekering in het land van bestemming voldoende dekking? Bij een avontuurlijke reis kan je een aanvullende verzekering nodig hebben. Vraag een European Health Insurance Card aan bij jouw ziektekostenverzekeraar.

### Medicijnen

Neem je medicijnen mee op reis? Stop deze dan in je handbagage! Het kan zijn dat je een medische verklaring nodig hebt ([website van de Rijksoverheid](http://website.van.de.Rijksoverheid)).

### Bewaar kopieën

Zorg dat je belangrijke telefoonnummers bij je hebt en bewaar kopieën of maak foto's van polissen, creditcards, reispapieren, etc. Laat in het buitenland bij verlies of diefstal van waardevolle papieren de politie altijd proces verbaal opmaken.

### Creditcard en bankpas

Check vóór je op reis gaat of je creditcard/bankpas wordt geaccepteerd op jouw bestemming. In veel landen heb je bij creditcardbetalingen je pincode nodig.

### Douane

Er gelden regels voor de invoer van dierlijke producten om besmettelijke dierziekten buiten de EU te houden. Ook producten en souvenirs van beschermde dier- (bijv. koraal) en plantsoorten (bijv. cactussen) mogen niet worden ingevoerd ([website Douane](http://website.Douane) en de [website van de EU](http://website.van.de.EU)).

Bij binnenkomst of vertrek uit de Europese Unie moet je contante bedragen van € 10.000 of meer (of in andere munteenheid) aangeven bij de douane.

### Corona

Informatie over reisadviezen of te nemen maatregelen vind je bij de reisadviezen per bestemming op [nederlandwereldwijd.nl](http://nederlandwereldwijd.nl).

### Geldige reispapieren eigen verantwoordelijkheid

Uiterlijk bij het boeken van een reis moet de ondernemer algemene informatie geven over grens- en gezondheidsformaliteiten. Hij gaat daarbij uit van de Nederlandse nationaliteit. Buitenlandse partners van Nederlandse reizigers hebben soms een visum nodig. Heb je een niet-Nederlandse of meervoudige nationaliteit dan raden wij je aan zelf contact op te nemen over de vereiste reisdocumenten met jouw ambassade of die van het ontvangende en/of transitland. [Alle kinderen moeten een eigen reisdocument hebben](#). Voor alleenreizende (gescheiden) ouders met kind(eren) kunnen aanvullende grensformaliteiten gelden. Na boeking ben je zelf verantwoordelijk voor het hebben van de juiste reisdocumenten, benodigde aanvullende informatie en om te checken of alles ook bij vertrek van de reis nog actueel is.

### Veilige kopie van je ID

Met de [KopieID app van de Rijksoverheid](#) kan je in een kopie van je ID de identiteitsgegevens doorstrepen die organisaties niet nodig hebben of niet mogen verwerken; bijv. je BSN-nummer, je pasfoto of handtekening. Met de app zet je een watermerk in de kopie waarin je het doel en de datum van je kopie kan zetten. Zo maak je het fraudeurs toch een beetje moeilijker.

### Reisdagen

De geboekte reis wordt in hele dagen gerekend. Jouw reis kan dus op de eerste dag beginnen met vertrek om 23.00 uur en op de laatste dag eindigen met aankomst om 08.00 uur.

### Excursies

Excursies of andere diensten die de organisator in het programma aanbiedt als onderdeel van de geboekte reis vallen onder haar aansprakelijkheid. Maar boek je op de bestemming al dan niet via de reisleiding een excursie of andere dienst, dan aanvaardt de organisator in het algemeen geen aansprakelijkheid.

### Wifi

In het reisaanbod wordt soms vermeld dat op de bestemming Wifi aanwezig is. Maar realiseer je dat constante werking en snelheid van draadloos Internet in het buitenland kunnen afwijken van wat je gewend bent en is niet gegarandeerd.

### Zwembaden

In zwembaden worden soms grote hoeveelheden water met kracht onttrokken aan de baden voor waterattracties. Niet goed beveiligde afzuigpunten vormen een gevaar voor kinderen. Vertel hun uit de buurt te blijven van deze afzuigpunten en roosters ([www.thebluecap.com](http://www.thebluecap.com)).

### Zeker in de Zon

Op reis lekker genieten van de zon willen we allemaal. Maar verzorg je huid goed; voorkom dat je verbrandt, rimpels en huidkanker krijgt. Continu worden nieuwe producten ontwikkeld om jou te beschermen tegen de zon. Maar hoe gebruik je die dan? Hoeveel en hoe vaak moet je smeren? Kunnen tatoeages tegen de zon? De NCV (Nederlandse Cosmetica Vereniging) helpt je: [lees de 100 veel gestelde vragen kun je 'zeker in de zon'](#).

### Vertrektijd terugreis

Ga uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis na of dit tijdstip nog klopt. Als je alleen vervoer hebt geboekt of in een accommodatie verblijft die niet door de reisleiding wordt bezocht, moet je de procedure volgen die in de reispapieren staat. Volg je deze aanwijzingen niet juist op dan kunnen de hieruit voortvloeiende kosten voor jouw rekening komen.

### Vervoers- en bagagevoorwaarden

Naast ANVR-Reizigersvoorwaarden zijn op het vervoer leveringsvoorwaarden van toepassing, bijv. van luchtvaart- of treinmaatschappij. Deze kun je bij die maatschappij opvragen of kijk op [www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden/](http://www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden/). Je vindt hier ook regels en kosten voor handen ruimbagage en eventuele online-incheck.

### Rechten van passagiers

EU-vervoerders hebben wettelijke verplichtingen naar hun passagiers bij annulering, instapweigering en langdurige vertraging. De vervoersmaatschappij moet jou hierover informeren en voldoen aan deze verplichtingen. Blijft deze in gebreke dan kun je de Inspectie Leefomgeving en Transport ([www.ilent.nl](http://www.ilent.nl)) inschakelen. Bij jouw onderneming kun je alleen terecht op basis van de ANVR-Reizigersvoorwaarden en hij verwijst je zo nodig naar de vervoerder ([EU-Rechten van Reizigers](#)).

### Luchtvaartpassagiers EU VS

De EU en VS (mogelijk meerdere landen) hebben een internationale overeenkomst. Er vindt overdracht plaats van bepaalde reis- en

# ANVR-Reizigersvoorwaarden 2023

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



reserveringsgegevens van passagiers (PNR) die naar, van en door de VS vliegen. De VS-autoriteiten gebruiken deze PNR-gegevens ter preventie en bestrijding van met name terrorisme; eventueel ook om te vergelijken met lijsten van passagiers die een veiligheidsrisico vormen. Deze gegevens worden 15 jaar bewaard en kunnen met andere autoriteiten worden uitgewisseld. Gegevens die verband houden met een specifieke zaak kunnen langer worden bewaard. Je kunt op verzoek meer informatie vragen bij de luchtvaartmaatschappij die jouw vlucht uitvoert of bij jouw boekingskantoor.

## **Vervoer personen met beperkte mobiliteit/gehandicapten**

Informeert jouw boekingskantoor hierover vóór reservering en vraag naar de regels en mogelijkheden per vervoermiddel. Als vervoer alleen onder bepaalde voorwaarden óf niet mogelijk is, word je hierover ingelicht. Jouw boekingskantoor kan op verzoek [gerichte informatie](#) geven over het vervoer waarvoor je wilt reserveren.

## **Vragen**

Check op de dag dat je gaat boeken of een reisonderneming is aangesloten bij de ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)). Check ook of deze is aangesloten bij SGR ([www.sgr.nl](http://www.sgr.nl)), SGRZ ([www.sgrz.nl](http://www.sgrz.nl)), GGTO ([www.stichting-ggto.nl](http://www.stichting-ggto.nl)) of een vergelijkbare zekerheid biedt.

Voor info of vragen over jouw reis kun je terecht bij jouw ANVR-boekingskantoor of [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl).

Volg ons op [www.facebook.com/anvrnl](https://www.facebook.com/anvrnl).

Leusden, november 2022

## Inleiding

De navolgende bepalingen zijn door Vuelandia zelf vastgesteld. Hierover heeft wat betreft de inhoud van deze artikelen geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Behoudens de in de voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-Reizigersvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld als aanvulling op de ANVR-Reizigersvoorwaarden daar waar dat vermeld staat in de ANVR-Reizigersvoorwaarden zelf en/of om de positie van de reiziger verder te versterken.

## Inhoudsopgave

<u>Artikel</u>	<u>pagina</u>
Artikel 1. Definities	1
Artikel 2. Algemeen	1
Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst	1
Artikel 4. Reissom	1
Artikel 5. Vervoer	2
Artikel 6. Huurauto's (Flexible Autos)	2
Artikel 7. Verzekeringen	2
Artikel 8. Betaling	2
Artikel 9. Wijziging en opzegging door de reiziger	3
Artikel 10. Reisdocumenten	3
Artikel 11. Klachten	3
Artikel 12. Insolventiegarantie	4
Artikel 13. Overige bepalingen	4

## Artikel 1. Definities

- Vuelandia, Vuelandia Hotels (hierna "Vuelandia"):** Handelsnamen van Net Travel Associates BV.
- Aanmelder:** De reiziger die voor zichzelf en/of namens of ten behoeve van één of meerdere andere reizigers de overeenkomst aangaat.
- Aanvangsdatum:** het begin van de pakketreis of de vertrekdag van de reis in geval van een gekoppeld reisarrangement of losse reisdienst of, indien de reis bijvoorbeeld geen georganiseerd vervoer omvat, de aankomstdatum.
- Werkdagen/Openingstijden:** maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur, uitgezonderd de in Nederland erkende feestdagen.

## Artikel 2. Algemeen

- Onderhavige voorwaarden gelden als aanvulling op [de ANVR Reizigersvoorwaarden](#) en de specifieke voorwaarden die op de offerte en/of de bevestiging/factuur worden vermeld. Onderhavige aanvullende voorwaarden gelden niet voor de diensten van (of verband houden met het aanbod van - of reserveringen voor -) Flexible Autos, omdat daarop aparte aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.
- Tenzij een voorwaarde in de ANVR Reizigersvoorwaarden een uitzondering toestaan voor Vuelandia, geldt bij onderlinge strijdigheid tussen deze Aanvullende Voorwaarden, de specifieke voorwaarden in de offerte en/of op de bevestiging/factuur en de ANVR Reizigersvoorwaarden de volgende hiërarchie:
  - de ANVR Reizigersvoorwaarden;

- de specifieke voorwaarden die worden vermeld, zo nodig per reisonderdeel:
  - in de bevestiging/factuur, of;
  - in de offerte;
- indien Vuelandia bemiddelt tussen de reiziger en de reisdienstverlener, de algemene voorwaarden van die reisdienstverlener;
- de Aanvullende Voorwaarden van Vuelandia.

- De Aanmelder stemt in met - en staat er jegens Vuelandia en de betrokken reisdienstverleners tevens voor in, dat iedere reiziger heeft ingestemd met - de toepasselijkheid van:

- de ANVR Reizigersvoorwaarden;
- de Aanvullende Voorwaarden van Vuelandia;
- het Privacy Beleid van Vuelandia;
- de algemene voorwaarden van de betrokken reisdienstverlener(s).

- Voor zover noodzakelijk in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, geeft Vuelandia persoonsgegevens van reizigers door aan de bij de reis betrokken Reisdienstverlener(s). De reiziger kan voor het sluiten van de overeenkomst hiertegen bezwaar maken. Vuelandia is in dat geval niet aansprakelijk indien reisdiensten niet of niet overeenkomstig de overeenkomst kunnen worden uitgevoerd, door het ontbreken van deze gegevens.

## Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- Alle overeenkomsten die tussen de reiziger en Vuelandia tot stand komen zijn definitief, de reiziger heeft geen herroepingsrecht.
- Een offerte van Vuelandia wordt telkens op verzoek van de reiziger samengesteld, is vrijblijvend en onder voorbehoud van beschikbaarheid van de afzonderlijke onderdelen van de reis.
- De Aanmelder is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en Vuelandia anderzijds verloopt uitsluitend via de Aanmelder.
- De reiziger zijn voor hun eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

## Artikel 4. Reissom

- De reissom is gecalculeerd op basis van het door de reiziger opgegeven aantal personen overeenkomstig de offerte of bevestiging/factuur.
- Vuelandia heeft, naast hetgeen is vermeld in art. 5 lid 4 van de ANVR Reizigersvoorwaarden (onderdeel ANVR Reissomvoorwaarden voor pakketreizen), het recht om de reissom te verhogen in geval van verhogingen van de wisselkoers die bij het bepalen van de reissom van belang zijn.
- Voor zover de reissom is gebaseerd op persoonlijke hoedanigheden van de reiziger zoals leeftijd, lidmaatschappen, deelname aan loyaliteitsprogramma's of anderszins, dan kan van de betreffende reiziger verlangd worden dat deze hiervan aan Vuelandia en op de Aanvangsdatum aan de betrokken reisdienstverlener bewijs levert.



- 4.4. Vuelandia behoudt zich het recht voor om de reissom binnen 2 werkdagen na de reservering te herroepen vanwege (onder andere):
- Storingen in het reserveringssysteem.
  - Wijziging van de reissom door de reisdienstverlener, zoals verhogingen van luchthavenbelastingen en veiligheidstoelagen.
  - Het ontbreken van een overeenkomst tussen luchtvaartmaatschappijen in geval het vervoer door meer dan 1 luchtvaartmaatschappij wordt uitgevoerd.
- 4.5. Als door de toepassing van het voorgaande lid de reissom wordt verhoogd, dan kan de reiziger:
- de verhoogde reissom aanvaarden, of;
  - de overeenkomst kosteloos annuleren, waarna Vuelandia de reeds betaalde reissom aan de Aanmelder terugbetaald.

#### Artikel 5. Vervoer

- 5.1. Indien in de overeenkomst vervoer is inbegrepen, dan gelden voor dit vervoer uitdrukkelijk de vervoersvoorwaarden van de desbetreffende reisdienstverlener(s). Deze vervoersvoorwaarden worden op verzoek aan de reiziger verstrekt en zijn daarnaast [via de website van de ANVR](#) beschikbaar.
- 5.2. Alle vertrek- en aankomsttijden worden vermeld onder voorbehoud.
- 5.3. Vliegtickets mogen door de reiziger niet worden doorverkocht, bijvoorbeeld als onderdeel van een pakketreis, tenzij Vuelandia of de luchtvaartmaatschappij hiermee heeft ingestemd.
- 5.4. Iedere reiziger dient zich voor vertrek bij de reisdienstverlener te melden, bijvoorbeeld door middel van een check-in via een (mobiele) telefoon of internet en zich hierbij tevens zekerheid verschaffen van de juiste informatie en tijden omtrent check-in, vertrek en aankomst en eventueel oponthoud op de luchthaven.

#### Artikel 6. Huurauto's (Flexible Autos)

- 6.1. Op alle huurovereenkomsten die tot stand komen tussen de Aanmelder en Flexible Autos, zijn de ANVR Reizigersvoorwaarden (onderdeel ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen) en de Aanvullende Voorwaarden van Flexible Auto's van toepassing.

#### Artikel 7. Verzekeringen

- 7.1. Vuelandia kan namens de reiziger verzekeringsovereenkomsten afsluiten. Wanneer de reiziger hiervan gebruik maakt, treedt Vuelandia op als tussenpersoon tussen de reiziger en de verzekeringsmaatschappij.
- 7.2. Waar in onderhavige voorwaarden sprake is van een verzekering wordt met premie de verschuldigde premie inclusief poliskosten en assurantiebelasting bedoeld.

#### Artikel 8. Betaling

- 8.1. Tenzij anders overeengekomen, is de reiziger bij de totstandkoming van de overeenkomst een aanbetaling verschuldigd.
- In geval van een pakketreis:
    - ten minste 30% van de totale overeengekomen reissom met een minimum van € 50,00 per persoon, en/of
    - voor zover vliegtickets deel uitmaken van de overeenkomst, in aanvulling op het bedrag onder (i), de volledige vluchtprijs incl. alle luchthavenbelastingen, toeslagen en kosten voor de geselecteerde extra producten of diensten.
  - In geval van reserveringen voor een huurauto of hotelovernachting is geen aanbetaling verschuldigd.

In alle gevallen en waar van toepassing wordt de aanbetaling vermeerderd met dossierkosten, reserveringskosten, administratiekosten, de bijdragen voor de Vliegticket Garantie, SGR, Calamiteitenfonds en de premie van de annuleringsverzekering.

- 8.2. Het totaal verschuldigde (restant)bedrag van de overeenkomst dient uiterlijk zes weken voor de Aanvangsdatum van de reis te worden voldaan.
- 8.3. Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de Aanvangsdatum tot stand komt, moet het gehele bedrag van de overeenkomst terstond worden voldaan.
- 8.4. In geval de overeenkomst vervoer omvat, dan kan een reiziger hieraan alleen rechten ontleen als deze in het bezit is van een geldig vervoerbewijs. Dit vervoerbewijs wordt door Vuelandia uitgegeven op dezelfde werkdag als de volledige betaling voor de gereserveerde reisdienst is ontvangen en nadat de prijs en de status van de betreffende reisdienst door Vuelandia is gecontroleerd. Eventuele verschillen zullen door Vuelandia in de boekingsbevestiging worden verwerkt en waar van toepassing zo nodig aan of met de reiziger worden doorberekend respectievelijk verrekend.
- 8.5. In afwijking van de termijnen omtrent betalingsverzuim, is een Aanmelder onmiddellijk in verzuim indien:
- de Aanmelder een rechtspersoon is of een natuurlijk persoon die handelt uit hoofde van een beroep of bedrijf (hierna "niet-consument"), of;
  - de voorwaarden van de betrokken reisdienstverlener anders voorschrijven, zoals een volledige betaling direct na reservering, of;
  - de Aanvangsdatum plaatsvindt binnen 14 dagen op de dag dat sprake is van het verstrijken van de betaaldatum.
- 8.6. Betalingsverzuim ten aanzien van vliegtickets heeft in de meeste gevallen tot gevolg dat de betreffende vluchtereserveringen door de betreffende luchtvaartmaatschappij worden geannuleerd en alleen opnieuw gereserveerd kunnen worden tegen de alsdan beschikbare vluchten, stoelen en tarieven.

- 8.7. Indien de ANVR Reizigersvoorwaarden (onderdeel ANVR Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten van toepassing) zijn,
- is Vuelandia is niet gehouden de reiziger een terugbetaling te doen voordat Vuelandia zelf de volledige terugbetaling van de betrokken reisdienstverlener heeft ontvangen.
  - neemt Vuelandia slechts verzoeken voor terugbetaling in behandeling indien deze binnen 1 maand na de oorspronkelijke Aanvangsdatum van de reisdienst bij Vuelandia worden ingediend of zoveel eerder als wordt bepaald in de voorwaarden van de betreffende reisdienstverlener.
- 8.8. Terugbetalingen vinden op dezelfde wijze (bank, creditcard) en aan dezelfde persoon plaats als de oorspronkelijke betaling door de reiziger.

### **Artikel 9. Wijziging en opzegging door de reiziger**

- 9.1. Wijziging
- Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom vermeerderd met de van toepassing zijnde wijzigings- en communicatiekosten en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist.
  - Vuelandia zal een afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen gemotiveerd en onverwijld aan de reiziger mededelen. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel opzeggen. In dat laatste geval is lid 2 van dit artikel van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.
  - Wijziging van de vertrekdatum, vermindering van het aantal betalende passagiers of wijziging van één of meerdere diensten welke deel uitmaken van de reisovereenkomst worden beschouwd als een opzegging waarop lid 2 van dit artikel van toepassing is
- 9.2. Opzeggen losse reisdienst
- Indien een overeenkomst voor een losse reisdienst wordt opgezegd, dan gelden daarvoor de annuleringskosten die door de betrokken reisdienstverlener worden berekend, vermeerderd met de reeds berekende administratiekosten, eventuele bijdragen aan SGR, Calamiteitenfonds en Vliegticket Garantie en de kosten die in de Vuelandia-kostentabel worden vermeld.
- 9.3. Opzeggen pakketreisovereenkomst
- Indien een pakketreisovereenkomst wordt opgezegd, dan is de reiziger, naast de eventueel verschuldigde administratiekosten, de volgende opzegvergoedingen verschuldigd aan Vuelandia:
- Voor vliegtickets wordt geen restitutie gegeven zodra de betreffende vliegtickets zijn uitgegeven.
  - Voor administratiekosten, reserveringskosten, premies van een annuleringsverzekering, de bijdragen SGR, Calamiteitenfonds en Vliegticket Garantie worden geen restituties verstrekt. In alle andere gevallen gelden de volgende opzeggingsvergoedingen en termijnen:

- bij opzegging tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de Aanvangsdatum: de aanbetaling;
- bij opzegging vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste kalenderdag (exclusief) vóór de Aanvangsdatum: 40% van de reissom;
- bij opzegging vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de Aanvangsdatum: 75% van de reissom;
- bij opzegging vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot en met de Aanvangsdatum of later: de volledige reissom.

- 9.4. Indien een overeenkomst is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende vergoedingen voor wijzigen of opzeggen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen en kosten zoals deze in de offerte en/of de bevestiging/factuur zijn vermeld. Vuelandia kan daarnaast aanvullende kosten in rekening brengen zoals deze in de kostentabel van Vuelandia worden vermeld.
- 9.5. Verzoeken inhoudende wijzigingen of opzeggingen die door Vuelandia worden ontvangen buiten de Werkdagen/Openingstijden van Vuelandia, worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende Werkdag.

### **Artikel 10. Reisdocumenten**

- 10.1. Alle reisdocumenten worden - waar mogelijk - uiterlijk 5 dagen voor de Aanvangsdatum in per e-mail het bezit gesteld van de Aanmelder.
- 10.2. In geval van losse reisdiensten (zoals vluchtreserveringen) zullen de relevante vervoersbewijzen binnen 1 werkdag per e-mail aan de Aanmelder worden verstuurd nadat betaling door Vuelandia is ontvangen en is gecontroleerd.

### **Artikel 11. Klachten**

- 11.1. Klachten moeten schriftelijk of per email en voldoende gemotiveerd worden ingediend bij Vuelandia of het boekingskantoor.
- 11.2. Een termijn om een klacht in te dienen kan worden verkort indien op de reisdienst of reisonderdeel waarop de klacht zich richt een internationaal verdrag van toepassing is, waarin voor het indienen van o.a. klachten en schadeclaims kortere termijnen gelden.
- 11.3. Als bewijs van het indienen van de klacht ontvangt de reiziger binnen 5 werkdagen na ontvangst hiervan een bevestiging. Als de reiziger deze bevestiging niet heeft ontvangen binnen voornoemde periode, dat dient deze hiervan direct een melding te doen aan Vuelandia of het boekingskantoor.
- 11.4. Vuelandia zal zich inspannen om de reiziger binnen één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie te sturen. Als de klacht zich richt op de dienstverlening van een reisdienstverlener, dan kan deze termijn niet worden gegarandeerd omdat Vuelandia hierin afhankelijk is van de betreffende reisdienstverlener.

**Artikel 12. Insolventiegarantie**

Vuelandia is aangesloten bij SGR en SGRZ. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling of de SGR-Z garantieregeling vallen de door Vuelandia afgesloten overeenkomsten onder de garantie van SGR of SGRZ. Deze SGR-garantie (in geval de Aanmelder een consument is) of SGRZ-garantie (in geval van een zakelijke Aanmelder) houdt in dat de Aanmelder/reiziger ervan verzekerd is dat het vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als Vuelandia door financieel onvermogen de overeengekomen prestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis.

**SGRZ Certificaat**

Als de SGRZ-garantieregeling van toepassing is, dan ontvangt de Aanmelder bij de boekingsbevestiging/factuur een SGRZ-garantiecertificaat ter bevestiging van de insolventiegarantie.

**Contactgegevens van de garantieverstrekkers:**

SGR	SGRZ NV
Admiraliteitskade 73	Admiraliteitskade 73
3063 ED Rotterdam	3063 ED Rotterdam
Telefoon +31 (10) 4146377	Telefoon +31 (10) 7891333
Website <a href="http://www.sgr.nl">www.sgr.nl</a>	Website <a href="http://www.srgz.nl">www.srgz.nl</a>

**Artikel 13. Overige bepalingen**

- 13.1. Vuelandia is niet gehouden aan toezeggingen van medewerkers van Vuelandia en/of derden, waarbij wordt afgeweken van de toepasselijke voorwaarden, tenzij zulke toezeggingen schriftelijk worden bevestigd door de directie van Vuelandia.
- 13.2. Tenzij deze aanvullende voorwaarden uitdrukkelijk anders bepalen, geldt bij de interpretatie van deze aanvullende voorwaarden dat het enkelvoud wordt geacht mede het meervoud te omvatten en vice versa.
- 13.3. Indien deze Aanvullende Voorwaarden of bepalingen daaruit geheel of gedeeltelijk ongeldig of nietig zouden zijn, blijven de partijen voor het overige gebonden. In dat geval zal de ongeldige of nietige bepaling worden vervangen door één die wèl geldig of bindend is en recht doet aan de inhoud en de strekking van de alsdan vervallen bepaling.
- 13.4. In geval van een verschil in betekenis tussen deze Nederlandstalige Aanvullende Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden die in een andere taal zijn opgesteld, prevaleren de Nederlandstalige Aanvullende Voorwaarden.

---

© 2023 Vuelandia  
Kruisweg 478  
2132 LA Hoofddorp  
Nederland

Telefoon 0900 - 440 0000  
+31 (23) 8200470 (vanuit het buitenland)  
E-mail [info@vuelandia.com](mailto:info@vuelandia.com)  
Kamer van Koophandel nr. 30206917

Wij berekenen administratiekosten voor onze dienstverlening. Deze kosten dient u samen met de reissom of, in geval van een wijziging- of annulering, direct aan Vuelandia te voldoen. Deze kosten gelden naast de kosten die de dienstverlener (zoals de luchtvaartmaatschappij) doorberekend. Op onderstaande kosten wordt geen restitutie verleend.

<b>Aanvragen en boeken</b>		Kosten
Offertekosten	Per offerte	€ 30,00
<i>Uitgifte standaard vliegtickets</i>		
Online boekingen	Per ticket	€ 18,50
Offline boekingen	Per ticket	€ 25,00
<i>Uitgifte niet-standaard vliegtickets</i>		
Airpass	Per ticket	€ 25,00
Round The World	Per ticket	€ 25,00
<i>Uitgifte vliegtickets onderdeel van een groep</i>		
Online aanvraag/boeking bij luchtvaartmaatschappij	Per ticket	€ 18,50
Offline geboekt bij luchtvaartmaatschappij	Per ticket	€ 20,00
<i>Uitgifte EMD</i>		
Standaard EMD	Per EMD	€ 12,50
EMD t.b.v. groepen (aanbetaling etc.)	Per EMD	€ 8,00

<b>Wijzigen</b>		Kosten
Revalideren of omwisselen vliegticket (excl. groepen) als gevolg van:		
Wijziging door passagier	Per ticket	€ 30,00
Wijziging door luchtvaartmaatschappij	Per ticket	€ 5,00
Omwisselen EMD	Per EMD	€ 30,00
Wijzigen groepsboekingen <sup>1</sup>	Per wijziging	€ 30,00
Wijzigen overige boekingen <sup>1</sup>	Per wijziging	€ 30,00

<b>Annuleren<sup>2</sup></b>		Kosten
Restitutie vliegticket (REFUND)	Per ticket of EMD	€ 30,00
Ongeldig maken vliegticket (VOID) <sup>3</sup>	Per ticket of EMD	€ 5,00

<b>Overige kosten</b>		Kosten
Vliegticket Garantie (verplicht)	Per ticket of EMD	€ 7,00
Communicatie- en verzendkosten	Per geval	Werkelijke kosten

<sup>1</sup> Excl. kosten voor evt. omwisseling of revalidatie van het vliegticket of EMD.

<sup>2</sup> Annuleringskosten van de reisdienstverlener worden o.b.v. de werkelijke kosten doorberekend. Sommige luchtvaartmaatschappijen rekenen daarnaast eigen administratiekosten voor bepaalde handelingen. Deze worden bij de annuleringskosten opgeteld.

<sup>3</sup> Alleen mogelijk tijdens kantooruren op dezelfde kalenderdag. In sommige gevallen is het ongeldig maken van een document niet mogelijk.

## Standaard informatieformulier voor pakketreisovereenkomsten

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.

Vuelandia is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis en beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval Vuelandia insolvent wordt.

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

- Voordat de reiziger 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 deze 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 deze 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.

Vuelandia heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij SGR (consumenten) en SGRZ (niet-consumenten). Wanneer diensten door de insolventie van Vuelandia niet worden verleend, kunnen reizigers met de betreffende entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen:

SGR	SGRZ NV
Admiraliteitskade 73	Admiraliteitskade 73
3063 ED Rotterdam	3063 ED Rotterdam
Telefoon +31 (10) 4146377	Telefoon +31 (10) 7891333
Website <a href="http://www.sgr.nl">www.sgr.nl</a>	Website <a href="http://www.srgz.nl">www.srgz.nl</a>

Voor meer informatie:

Implementatiewet richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-2.html>

## Standaard informatieformulier voor gekoppelde reisarrangementen

Indien u, na één reisdienst te hebben gekozen en betaald, aanvullende reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt via Vuelandia, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302. Vuelandia 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 Vuelandia aanvullende reisdiensten boekt, worden die reisdiensten deel van een gekoppeld reisarrangement. In dat geval beschikt Vuelandia over de volgens het Unierecht verplichte bescherming om de door u aan Vuelandia betaalde bedragen voor diensten die als gevolg van de insolventie van Vuelandia 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.

Vuelandia heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij SGR (consumenten) en SGRZ (niet-consumenten). Wanneer reisdiensten door de insolventie van Vuelandia niet worden verleend, kunnen reizigers met de betreffende entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit, contact opnemen:

SGR  
Admiraliteitskade 73  
3063 ED Rotterdam  
Telefoon +31 (10) 4146377  
Website [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl)

SGRZ NV  
Admiraliteitskade 73  
3063 ED Rotterdam  
Telefoon +31 (10) 7891333  
Website [www.srgz.nl](http://www.srgz.nl)

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

Voor meer informatie: Implementatiewet richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen  
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-2.html>