

Aanvullende Reisvoorwaarden

ANWB Reizen



Deze reisvoorwaarden gelden in aanvulling op de ANVR-Reizigersvoorwaarden en zijn door ANWB Reizen B.V. opgesteld. Deze Aanvullende Reisvoorwaarden kunnen geen afbreuk doen aan de ANVR-Reizigersvoorwaarden, tenzij de ANVR-Reizigersvoorwaarden dit toestaan.

TOEPASSELIJKHEID EN DEFINITIES

1.1 In deze Aanvullende Reisvoorwaarden wordt een aantal definities gebruikt, waaronder het volgende wordt verstaan:

- Reorganisator: ANWB Reizen B.V., handelend onder de naam ANWB (Reizen), ANWB Reisopmaat
- Reiziger: reiziger die een reisovereenkomst heeft gesloten met de reorganisator
- ANVR-Reizigersvoorwaarden: ANVR-Reizigersvoorwaarden
- Aanvullende Reisvoorwaarden: onderhavige Aanvullende Reisvoorwaarden van ANWB Reizen B.V.

1.2 Als u een reis boekt bij de reorganisator, sluit u een reisovereenkomst met de reorganisator. De ANVR-Reizigersvoorwaarden (www.anvr.nl) en deze Aanvullende Reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reizen van de reorganisator (hierna verder ook te noemen: de “Reis” of “Reizen”).

BASISRECHTEN PAKKETREIZEN

2.1 Indien u een pakketreis in de zin van de Richtlijn (EU) 2015/2302 bij de reorganisator heeft geboekt, kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Reorganisator is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Reorganisator beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repariëren ingeval de reorganisator insolvent wordt. Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302 kunt u vinden in bijlage 1 Deel A van de Richtlijn (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/?uri=CELEX:32015L2302>). Aan deze basisrechten is invulling gegeven in de ANVR-Reizigersvoorwaarden, de garantieregeling van de SGR, het Calamiteitenfonds, deze Aanvullende Reisvoorwaarden en in de (reis)informatie verstrekt door de reorganisator.

REISAANBOD

Geldigheid van het reisaanbod

3.1 Met het online publiceren van het reisaanbod komen alle informatie en gegevens uit eerdere (gedrukte) publicaties te vervallen. De (schriftelijke) publicaties worden maar één of twee keer per seizoen uitgegeven. Daardoor kan het voorkomen dat de informatie die daarin is opgenomen niet meer geheel actueel is op het moment dat u de (gedrukte) publicatie raadpleegt. De informatie die door het Customer Contact van de reorganisator aan u wordt doorgegeven of op onze website is te vinden, gaat boven de informatie in (gedrukte) publicaties. Net zoals bij veel andere producten en diensten, wijzigen de prijzen van onze reizen zeer regelmatig. Soms wel meerdere keren per dag. Als de prijs voor een Reis daalt nadat u die Reis geboekt heeft, kunt u daaraan geen rechten ontleen.

Minimum aantal reizigers

3.2 Indien de Reis niet doorgaat omdat het minimum aantal reizigers niet is bereikt, biedt de reorganisator u als dat mogelijk is een zo goed mogelijk alternatief aan. Dit alternatief moet binnen 48 uur na ontvangst door u zijn aanvaard, anders komt het automatisch te vervallen. In dat geval krijgt u de al betaalde reissom terug. Als u het alternatieve aanbod wél aanvaardt, verrekent de reorganisator het eventuele prijsverschil tussen de oorspronkelijke Reis en het door u aanvaarde alternatief.

Vertrekgarantie

3.3 Op de website kan bij een reisaanbod een groen vinkje staan als indicatie voor Gegarandeerd Vertrek. Dit houdt in dat de datum een ‘vertrekgarantie’ heeft en dat u ervan verzekerd bent dat u daadwerkelijk op reis kunt gaan. Wanneer het minimum aantal reizigers voor deze datum niet wordt behaald, zal de Reis met een kleine groep - eventueel met aangepast vervoer - worden uitgevoerd, zonder extra toeslag. Bij hoge uitzondering zal de Reis door alleen een Engelsprekende lokale gids begeleid worden. Wanneer deze wijziging ontstaat, wordt dit uiteraard vooraf eerst met u besproken. Wanneer de Reis eenmaal gewijzigd is naar begeleiding door een Engelsprekende gids, blijft de uitvoer op dit punt ongewijzigd. Vanwege tijd gerelateerde planning en de bijkomende technische zaken is het vaak onmogelijk hier kort voor vertrek een Nederlandsprekende reisleder aan te koppelen.

Samenvoegen groepen

3.4 De reorganisator behoudt zicht het recht voor om reizen die in groepsverband worden uitgevoerd samen te voegen. Dit geldt niet bij een voor u op maat georganiseerde groepsreis met uw eigen gezelschap.

ANWB Reisopmaat (zelf samengestelde Reis)

3.5 Indien u zelf een Reis samenstelt, bent u onder alle omstandigheden zelf verantwoordelijk voor het laten aansluiten van de door u zelf geboekte reisonderdelen op de Reis (onderdelen) die u boekt bij de reorganisator of elders, zoals bijvoorbeeld het qua locatie en tijdstip laten aansluiten van het geboekte vervoer op de geboekte hotelovernachting. De reorganisator is hiervoor niet aansprakelijk. Op een door u zelf samengestelde Reis kunnen afwijkende (annulerings)voorwaarden van toepassing zijn, zie artikel 5.3, 5.5, 6.1 en 7.1 van deze Aanvullende Reisvoorwaarden.

Landarrangement

3.6 De boeking voor een landarrangement, waarbij de vlucht of enig ander vervoer niet bij de reorganisator wordt afgenomen, is altijd op aanvraag. Bij het boeken van een landarrangement, boekt u dit vervoer (auto, vlucht, etc.) naar de bestemming zelf, maar boekt u bij de reorganisator het pakket voor het verblijf en/of (rondreis)programma. U bent en blijft onder alle omstandigheden zelf verantwoordelijk voor het aansluiten van uw reisschema op het (rondreis)programma en/of verblijf. Deze mogelijkheid is niet van toepassing op de rondreizen van ANWB Ledenreizen.

Huurauto/camper

3.7 Indien autohuur of camperhuur onderdeel uitmaakt van de Reis, dan zijn naast de ANVR-Reizigersvoorwaarden en deze Aanvullende Reisvoorwaarden, de voorwaarden van het verhuurbedrijf van toepassing op uw Reis. Deze laatste voorwaarden gaan voor op de andere voorwaarden. Deze voorwaarden zijn steeds te raadplegen, te downloaden en te printen bij het reisaanbod, de boekingsdialoog of de webpagina en kunnen op verzoek kosteloos aan u worden toegezonden.

Prijzen

3.8 De gepubliceerde reizen zijn exclusief kosten voor:

- Bijdrage Calamiteitenfonds;
- Bijdrage SGR conform de regeling van Stichting Garantiefonds Reizen;
- Reserveringskosten (€ 25,00). Deze reserveringskosten maken onderdeel uit van de reissom;
- Toeristenbelasting (indien van toepassing);
- Visumkosten (indien van toepassing);
- Vertrekbelasting (indien van toepassing): ter plaatse te betalen in de lokale munteenheid;
- Niet genoemde maaltijden;
- Optionele excursies als aanvulling op het dag tot dag programma;
- Reis- en annuleringsverzekeringen;
- Overige reis- en bestemmings-gerelateerde kosten, waaronder fooien en entreegelden (indien van toepassing, zie het reisaanbod).

In aanvulling op artikel 5.4 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden behoudt de reorganisator het recht voor op prijsverhoging bij verhoging van wisselkoersen die voor de Reis van belang zijn.

BOEKINGEN

Het maken van een boeking

4.1 Door het maken van een boeking van een Reis komt er een reisovereenkomst tot stand tussen de reiziger en de reorganisator. Een minderjarige kan alleen een boeking maken, als hij kan aantonen dat zijn ouder(s) of voogd(en) hiervoor toestemming hebben verleend. In sommige landen is het ook niet toegestaan een reis te maken zonder dat een volwassene meereist. Vraag naar deze landen bij de reorganisator. Het is niet toegestaan om een boeking te maken onder een valse naam, of onder opgave van een valse leeftijd of vals (e-mail)adres. De reorganisator mag de reisovereenkomst opzeggen als de reiziger zich hier niet aan houdt. In dat geval zal de reorganisator u de al betaalde reissom (met aftrek van de door de reorganisator gemaakte kosten) terugbetalen.

(Aan)betaling en betalingsstermijn

4.2 De volledige reissom van de Reis plus verzekeringspremie moet altijd uiterlijk 42 kalenderdagen vóór uw vertrek aan de reorganisator zijn betaald. Als de reiziger een Reis bij de reorganisator boekt en de periode tussen boeking en uw vertrek langer is dan 42 kalenderdagen, dan moet u als aanbetaling 20% van de reissom plus verzekeringspremie direct bij boeking aan de reorganisator betalen. Is die periode 42 kalenderdagen of korter, dan is geen aanbetaling van toepassing. In dat geval moet de volledige reissom plus verzekeringspremie direct bij boeking aan de reorganisator worden betaald.

4.3 Indien u een losse reismodule bijboekt die geen onderdeel uitmaakt van de standaard aangeboden Reis, zie artikel 3.7 van deze Aanvullende Reisvoorwaarden, dan dient het betreffende bedrag voor die losse reismodule direct bij boeking te worden voldaan.

Aanvraag

4.4 In het online reisaanbod van de reorganisator ziet de reiziger per Reis welke status de Reis heeft; of deze beschikbaar is of op aanvraag. Indien de reorganisator uw boeking niet direct kan bevestigen, dan ziet u op de website staan dat de betreffende vertrekdatum op aanvraag is. Tijdens het boeken van de Reis op aanvraag krijgt u eveneens melding en uitleg hiervan.

4.5 Wanneer u een lopende aanvraag annuleert, kan de reorganisator hiervoor kosten in rekening brengen ad € 50 per persoon. Annuleert u een lopende aanvraag binnen 42 kalenderdagen voor vertrek, bedragen de kosten € 50 per persoon plus eventuele kosten van betrokken reisdienstverleners. Zodra u de boekingsbevestiging en/of factuur heeft ontvangen, is de boeking definitief en zijn de annuleringsvoorwaarden (artikel 5 van deze Aanvullende Reisvoorwaarden) van toepassing.

4.6 Wanneer er tijdens de aanvraag bijzonderheden zijn en/of wanneer er meerkosten (bijv. vluchttoeslag, toeslag voor accommodatie) mee gemoeid zijn, zal de reorganisator dit te allen tijde met u bespreken. Gaat u niet akkoord met de meerkosten dan kunt u wel kosteloos van deze boeking afzien.

Preferenties, (niet-) medische essenties en andere verzoeken

4.7 De reorganisator zal zich inspannen om uw aanvraag voor een preferentie en/of (niet-) medische essentie te honoreren. Preferenties kunnen – ook na boeking – nooit door de reorganisator worden gegarandeerd.

4.8 In het reisaanbod staat beschreven (indien van toepassing) hoeveel bagage u mee kunt nemen. Voor het meenemen van extra bagage of bagage met een afwijkend formaat (ook van bijvoorbeeld een rolstoel, golf tas of duiktrusting) moet u bij de boeking altijd toestemming vragen. Dit in verband met mogelijke bijkomende kosten en de beperkte bagageruimte aan boord van een vliegtuig of bus.

4.9 De reorganisator is niet verplicht om verzoeken tot het aanpassen van Reizen in behandeling te nemen. De administratiekosten voor een (niet-)medische essentie en/of het wijzigen van het reisaanbod volgens uit dit artikel en artikel 3 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden bedragen € 27,00 per verzoek. In het geval uw ticket gewijzigd moet worden en deze al is uitgegeven, dan berekent de reorganisator € 50,00 dossierkosten bovenop de kosten van de luchtvaartmaatschappij. Deze kosten staan dus los van de kosten die de luchtvaartmaatschappij in rekening brengt.

4.10 Het kan zijn dat u op uw bestemming aan een bepaalde dienstverlener nog een toeslag moet betalen voor preferenties en/of (niet-) medische essenties. Dit is het geval als er aan de preferentie of (niet-) medische essentie extra kosten zijn verbonden. Denk bijvoorbeeld aan een speciaal dieet. Ter voorkoming van teleurstelling hieromtrent, wordt aangeraden om vooraf – dat wil zeggen vóór vertrek – contact met de reorganisator op te nemen.

Bedenktijd (herroepingsrecht)

4.11 U heeft geen recht op herroeping van de Reis. De reorganisator sluit dit recht conform artikel 1.3 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden uit door gebruik te maken van de term “definitieve boeking”. U hebt conform artikel 1.3 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden tevens geen recht op herroeping als u de Reis binnen acht weken voor vertrek sluit en ook niet bij zogenaamde ‘cruisereizen’. U kunt de Reis alleen annuleren of wijzigen (artikel 5 en 6) conform deze Aanvullende Reisvoorwaarden.

ANNULEREN VAN UW REIS

Algemeen

5.1 Het kan zijn dat u een Reis heeft geboekt en dat u niet meer in staat bent om deze te maken. Dan biedt de reorganisator de mogelijkheid om uw Reis te annuleren. Daar zijn wel kosten aan verbonden. De hoogte daarvan is een percentage van de reissom en is afhankelijk van het moment waarop u uw Reis annuleert. Hoe dichterbij uw vertrek, hoe hoger de kosten. Zie voor de manier van annuleren en/of het aanvragen van een wijziging artikel 8 van deze Aanvullende Reisvoorwaarden.

5.2 In plaats van artikel 9.2 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden geldt dit artikel ten aanzien van opzegging (annulering) door de reiziger. U bent, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten, bijdrage SGR en verzekeringspremie, de volgende annuleringskosten aan de reorganisator terstond verschuldigd:

- Bij annulering tot 57 kalenderdagen (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling of 20% van de reissom. Indien minder dan 20% van de reissom is aanbetaald, dient u bij te betalen tot in totaal 20% van de reissom is betaald;
- bij annulering vanaf de 57ste kalenderdag (inclusief) tot de 43ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 43ste kalenderdag (inclusief) tot de 29ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 29ste kalenderdag (inclusief) tot de 15de kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 15de kalenderdag (inclusief) tot de 8ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 8de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag of later: 100% van de reissom.

Onder reissom wordt in dit kader verstaan de door of namens reorganisator gepubliceerde prijs, exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage Calamiteitenfonds. Annulering van uw Reis moet plaatsvinden op de in artikel 8 voorgeschreven manier.

Uitzondering 1 – Camperreizen en/of Kampeerreizen, Groups & Incentive reizen, ANWB Reisopmaat, ANWB Kampeerreizen, Zee- en Riviercruises, Fiets- en Wandelreizen, Treinreizen en Fly-drives

5.3 Als u een reis vanuit dit segment wilt annuleren, dan kunnen in afwijking van artikel 5.2 de annuleringsvoorwaarden van de betreffende leveranciers van toepassing zijn, zie hiervoor het reisaanbod. Deze annuleringsvoorwaarden zijn steeds te raadplegen, te downloaden en te printen bij het reisaanbod, de boekingsdialoog of via de webpagina en worden op verzoek kosteloos aan u toegezonden. De kosten die met annulering gemoeid zijn worden in het reisaanbod bekend gemaakt. Zo kunt u daar vóór boeking kennis van nemen.

Uitzondering 2 – Speciale Actie Pakketreizen

5.4 Als u een pakketreis heeft geboekt die onder een speciale actie valt en deze wil annuleren, zijn in afwijking van artikel 5.2 de annuleringsvoorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij van toepassing. Deze annuleringsvoorwaarden zijn steeds te raadplegen, te downloaden en te printen via het reisaanbod, de boekingsdialoog of de webpagina en worden op verzoek kosteloos aan u toegezonden. De kosten die met annulering gemoeid zijn worden in het reisaanbod bekend gemaakt. Zo kunt u daar vóór boeking kennis van nemen.

Uitzondering 3 – ANWB Reisopmaat

5.5 Als u een Reis zelf heeft samengesteld en daarbij nog één of meer losse reismodules heeft geboekt, en u wilt één of meer van deze losse reismodules annuleren, zal de reorganisator het volledige bedrag van die losse reismodule(s) als annuleringskosten in rekening brengen.

Uitzondering 4 – Overige situaties

5.6 Als aan u bij boeking kenbaar is gemaakt dat er annuleringskosten van toepassing zijn die afwijken van de situaties als beschreven in artikel 5.1 tot en met 5.5, dan worden de bij boeking meegedeelde annuleringskosten aan u in rekening gebracht.

WIJZIGEN VAN UW REIS

6.1 U kunt de reisovereenkomst wijzigen, onder de voorwaarden zoals beschreven in dit artikel. Als u uw Reis wil overdragen aan een andere persoon dan is er sprake van een indeplaatsstelling. In dat geval is niet dit artikel, maar artikel 7 van toepassing. Zie voor de manier van het aanvragen van een wijziging artikel 8. Dit artikel ziet tevens op een eventuele wijziging van uw Reis door de reorganisator. Wijziging van een zelf samengestelde Reis (ANWB Reisopmaat) is niet mogelijk.

Wijziging – Algemeen

- 6.2 Nadat u een boeking heeft gemaakt kunt u om wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de volgende procedure:
1. uw verzoek tot wijziging bereikt de reorganisator uiterlijk 42 kalenderdagen vóór uw vertrekdatum.
 2. u betaalt aan de reorganisator € 27,00 aan administratiekosten per boeking (dit geldt ook voor wijzigingen in verband met medische essenties) en in het geval uw ticket gewijzigd moet worden en deze is al uitgegeven, dan berekent de reorganisator € 50,00 dossierkosten bovenop de kosten van de luchtvaartmaatschappij. Deze kosten staan dus los van de kosten die de luchtvaartmaatschappij in rekening brengt;
 3. als u een verzoek tot wijziging van uw boeking doet, wil dat niet zeggen dat de reorganisator aan dat verzoek kan of moet voldoen. De reorganisator is namelijk onder meer afhankelijk van de beschikbaarheid (van capaciteit) van de dienstverlener(s). Zie ook artikel 6.3 van deze Aanvullende Reisvoorwaarden;
 4. als de reorganisator aan uw verzoek voldoet, moet u de gewijzigde reissom onder aftrek van de al betaalde gelden aan haar voldoen. Dit betekent dat ook de kosten die de dienstverlener(s) als gevolg van de wijziging aan de reorganisator berekent (berekenen), aan u in rekening worden gebracht.

Wijziging – Afwijzing verzoek

6.3 Als de reorganisator uw verzoek tot wijziging afwijst, dan zal de reorganisator u daarvan zo snel mogelijk op de hoogte stellen. Daarbij zal de reorganisator aangeven waarom zij niet aan uw verzoek kunnen voldoen. In dat geval heeft u de keuze om de oorspronkelijke boeking te handhaven of deze te annuleren. In dat laatste geval is artikel 5 van toepassing. Als u niet binnen vijf (5) werkdagen reageert op de afwijzing van uw verzoek, dan wordt de oorspronkelijke boeking uitgevoerd en bent u de volledige reissom verschuldigd.

Wijziging van vertrekdatum of aantal reizigers

6.4 Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende reizigers wordt beschouwd als een (deel-)annulering. Hierop is artikel 5 van toepassing. In dat geval zijn geen administratiekosten (maar mogelijk wel annuleringskosten) verschuldigd.

INDEPLAATSSTELLING

7.1 Het kan zijn dat u een Reis heeft geboekt en één of meer leden van uw reisgezelschap zich willen laten vervangen door een derde. In dat geval is er geen sprake van een wijziging van de reisovereenkomst, maar is er sprake van een indeplaatsstelling. De reorganisator verwijst de reiziger naar artikel 8.1 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden. In aanvulling op de bepalingen in de ANVR-Reizigersvoorwaarden (artikel 8.1) met betrekking tot indeplaatsstelling, geldt dat de reiziger € 50,00 aan administratiekosten per boeking betaalt ook als de indeplaatsstelling niet kan worden gehonoreerd. Bij de Groups & Incentives reizen gelden hiervoor andere voorwaarden. Indeplaatsstelling is niet mogelijk bij een zelf samengestelde Reis (ANWB Reisopmaat).

7.2 Zie voor de manier van het aanvragen van een indeplaatsstelling artikel 8 van deze Aanvullende Reizigersvoorwaarden.

CONTACT VOOR HET DOEN VAN AANPASSINGEN

Herroeping, (deel)annulering, wijziging en indeplaatsstelling

Aanvullende Reisvoorwaarden

ANWB Reizen



8.1 Als u één van de volgende handelingen wil verrichten:

- (Deel)annulering van uw Boeking (artikel 5),
- Wijziging van uw Boeking (artikel 6), of
- Indeplaatsstelling (artikel 7).

is dit alleen telefonisch of per e-mail mogelijk. Alle in dit artikel bedoelde verzoeken hiertoe kunnen alleen tijdens kantooruren plaatsvinden. Als deze verzoeken buiten kantooruren worden gedaan, worden zij geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag. De kantooruren en contactgegevens worden duidelijk op de website vermeld.

REIS- EN GEZONDHEIDSINFORMATIE; INFORMATIE OVER REISDOCUMENTEN

Gezondheidsinformatie

9.1 U moet zelfstandig nagaan of er voor uw bestemming(en) gezondheidsadviezen en/of -risico's van toepassing zijn, waaronder die ten aanzien van Covid. Informatie hieromtrent kunt u terugvinden op de website en/of in de Reisapp van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. U kunt hierbij denken aan inenting en andere preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes. Dit geldt ook bij eventuele grensoverschrijdende excursies. U kunt hierover informatie krijgen bij uw huisarts, GGD, het Ministerie van Volksgezondheid of het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadvisering (zie ook www.lcr.nl). Eventuele schade of kosten die ontstaan wanneer u zich niet afdoende laat informeren of wanneer u geen preventieve maatregelen treft komen voor uw rekening.

Reisintensiteit

9.2 Onze reizen zijn over het algemeen niet fysiek zwaar. Daarbij gaan wij ervan uit dat deelnemers aan onze groepsreizen over een normale basis conditie en over een goede mobiliteit beschikken.

Reisdocumenten

9.3 Kinderen en baby's moeten een eigen paspoort en/of identiteitskaart hebben. Een bijschrijving van kinderen op het (Nederlandse) paspoort van hun ouders is niet toegestaan. Eventueel in het reisaanbod of reisbescheiden vermelde informatie over reisdocumenten is alleen van toepassing op reizigers met de Nederlandse nationaliteit. De reissom is altijd exclusief kosten voor het visum. U bent altijd zelf verantwoordelijk voor het in het bezit hebben van de juiste reisdocumenten, inclusief het (geldige) bewijs van eventuele vereiste vaccinaties en/of pandemie gerelateerde documenten. Ga ruim vóór vertrek ook na of uw identiteitskaart of paspoort nog lang genoeg geldig is (voor sommige bestemmingen geldt dat het paspoort een minimum aantal maanden na terugkeer nog geldig moet zijn). Als u niet of niet alleen de Nederlandse nationaliteit bezit, geldt het volgende. U moet vóór boeking zelf nagaan welke voorschriften er in uw geval gelden ten aanzien van reisdocumenten. U kunt hiervoor het beste contact opnemen met uw eigen ambassade of consulaat, of de ambassade of het consulaat van het doorreis- en/of bestemmingsland. Als u niet de Nederlandse nationaliteit heeft, moet u zelf nagaan of er ten aanzien van uw bestemming reisadviezen zijn afgegeven door de autoriteiten van het land van uw nationaliteit.

Meereizend minderjarig kind

9.4 Als u reist met een kind jonger dan 18 jaar, geldt het volgende. U moet kunnen aantonen dat u reist met toestemming van de andere gezaghebbende ouder. U dient daartoe een Engelstalige verklaring bij zich te hebben. In die verklaring moet staan dat de achterblijvende ouder toestemming verleent om de reis te maken. De verklaring moet worden ondertekend door uzelf en de achterblijvende ouder. Bij deze verklaring moet een kopie van het paspoort van de achterblijvende ouder gevoegd worden. Heeft u meerdere kinderen, dan vult u per kind een toestemmingsformulier in. Een exemplaar van het formulier is te downloaden op de website www.rijksoverheid.nl.

Reisbescheiden

9.5 Als u uw Reis heeft geboekt, kunt u in uw persoonlijke online omgeving ('Mijn ANWB') alle gegevens over uw boeking inzien of u krijgt deze per mail toegestuurd. U moet deze gegevens en de boekingsbevestiging ruim vóór uw vertrek controleren op juistheid. Als er onjuistheden instaan, moet u dit direct aan de reisorganisator melden. Na betaling van de volledige reissom, worden de reisbescheiden zeven (7) dagen voor vertrek digitaal of per post aan u ter beschikking gesteld. Indien u alle communicatie inclusief reisbescheiden per reguliere post wilt ontvangen, dan dient u dit bij de boeking kenbaar te maken. Hier zijn extra kosten aan verbonden vanaf € 10,00. Dit bedrag vindt u terug op uw factuur.

DE REIS

Reisduur

10.1 De reisduur wordt in het reisaanbod en reisbescheiden in hele dagen vermeld. De dagen van vertrek en aankomst worden daarbij meegeteld. Dit is ongeacht de vertrek- en aankomsttijden. Het kan dan soms gebeuren dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in het reisaanbod en de reisbescheiden is vermeld. Dit is bewust gedaan om u zo duidelijk te maken voor hoeveel dagen u een reisverzekering zou moeten afsluiten.

ANVR-Busclassificatie en Keurmerk Busbedrijf

10.2 De ANVR-busclassificaties en het Keurmerk Busbedrijf zijn niet van toepassing op reizen waarbij op de bestemming gebruik wordt gemaakt van touringcars of bussen. U kunt hierbij denken aan lokale excursies en transfers van de luchthaven naar uw accommodatie en terug. Zo is er bijvoorbeeld niet altijd een airconditioning of een toilet aan boord. Het kan ook zijn dat u hier geen gebruik van mag maken. De touringcars of bussen voldoen uiteraard wel aan de plaatselijke veiligheidsnormen. Als de Reis een pendelreis per bus is, zijn de ANVR-busclassificaties en het Keurmerk Busbedrijf wel van toepassing.

Verlenging en wijzigingen ter plaatse

10.3 Als u tijdens uw Reis uw verblijf wilt verlengen of wijzigen, moet u contact met de reisorganisator opnemen. De reisorganisator kijkt dan wat er mogelijk is. Als de reisorganisator akkoord is met uw verzoek tot verlenging of wijziging, zal dat meestal leiden tot extra kosten. Daarnaast rekent de reisorganisator wijzigingskosten van minimaal € 27,50 tot maximaal € 50,00 per verzoek. Mocht u, om welke reden dan ook, uw reis willen afbreken dan beschouwt de reisorganisator dit als een annulering van uw reis. Niet genoten services, optioneel geboekte activiteiten en reisdiensten kunnen niet gerestitueerd worden.

Reisleiding, reisbegeleiding en gids

10.4 Onderdeel van de Reis kan reisleiding, reisbegeleiding of een gids zijn:

- Reisleiding: De reisleiding is uw aanspreekpunt op uw bestemming. Een reis leider spreekt doorgaans Nederlands. Het is de taak van de reisleiding om uw reis organisatorisch naar tevredenheid te laten verlopen. De reisleiding staat klaar om vragen te beantwoorden, problemen op te lossen, klachten te verhelpen en de foaien te regelen. Uw reisleiding is geen gids, aangezien buitenlanders vaak niet als gids mogen optreden.
- Reisbegeleiding: De reisbegeleiding is enkel uw aanspreekpunt op uw bestemming, met uitzondering van de begeleide kampeerrondreizen.
- Gids: De gids is lokaal en Engelssprekend.

Welke dagen de reisleiding, reisbegeleiding en/of gidsen aanwezig zijn, staat bij uw reis vermeld in onze brochure en op de website van de reisorganisator. Meer informatie hierover vindt u in het reisaanbod.

Geen reisleiding, reisbegeleiding of gids

10.5 Niet bij alle Reizen is er reisleiding, reisbegeleiding, agent/leverancier of gids. Als dit niet bij de Reis zit, dan wordt hierover niets bij het reisaanbod beschreven. Als er geen reisleiding of reisbegeleiding aanwezig is tijdens uw Reis of als u uw reisleiding of reisbegeleiding niet kunt bereiken, kunt u bij nood, bij ernstige problemen en voor hulp en bijstand altijd terugvallen op onze lokale agent of de Alarmcentrale van ANWB Reizen. De telefoonnummers vindt u in uw reisbescheiden.

Beschrijving in het reisaanbod

10.6 De beschrijving van de accommodaties in het reisaanbod is zo objectief mogelijk opgesteld. Een accommodatiecomplex bevat vaak veel verschillende soorten verblijven: indeling, afmetingen, meubilering en uitzicht kunnen per verblijf verschillen. Dat maakt het soms moeilijk om een eenduidige beschrijving te maken. De in het reisaanbod bij de accommodaties afgedrukte foto's en teksten geven ook slechts een idee van de indeling, afmetingen, meubilering en/of het uitzicht. Daarom kan het voorkomen dat uw ter plaatse verkregen verblijf afwijkt van de foto's in het reisaanbod. Ook kan het voorkomen dat de accommodatie op het moment van publiceren van het reisaanbod nog in aanbouw is of wordt gerenoveerd. In die gevallen ziet u computeranimaties of schetsen van hoe de accommodatie er uit zal gaan zien. Ook deze animaties/schetsen geven slechts een idee van de indeling, afmetingen, meubilering en/of het uitzicht. De reisorganisator kan geen toezeggingen doen over het uitzicht en de ligging van uw verblijf. Dit is natuurlijk anders als er in uw reisbescheiden uitdrukkelijke toezeggingen zijn gedaan. Houd er rekening mee dat het met name in verstedelijkte gebieden kan voorkomen dat er geen vrij uitzicht is. De reisorganisator hanteert de classificatie zoals deze door de betreffende lokale autoriteiten zijn toegekend. Deze komt niet altijd overeen met de Europese classificatie en kan verschillen per bestemming.

Verzorging

10.7 Vaak wordt er in het reisaanbod gewerkt met een korte omschrijving of code die het niveau van verzorging aangeeft. Hieronder vindt u wat deze omschrijvingen en codes betekenen:

- Logies (LG) Overnachting.
- Logies/ontbijt (LO) Overnachting met ontbijt.
- Halfpension (HP) Overnachting met ontbijt en lunch of diner.
- Volpension (VP) Overnachting met ontbijt, lunch en diner.
- All Inclusive (AI) Overnachting volgens omschrijving in het reisprogramma.

Maaltijden

10.8 Het maaltijdarrangement loopt altijd gelijk aan de internationale hotelbepalingen van in- en uitchecken. Indien vanwege omstandigheden een maaltijd gemist wordt, kunnen daar geen financiële rechten aan ontleend worden.

Verplichte toeslag kerst & nieuwjaarsdiner

10.9 Veel accommodaties hanteren voor speciale feestdagen als kerst (mogelijk beide kerstdagen) en Nieuwjaar een verplichte toeslag voor een kerst- en/of nieuwjaarsdiner. Omdat deze diners per accommodatie verschillen, kan de reisorganisator niet aangeven uit hoeveel gangen dit bestaat en/of dit een uitgebreider en/of een extra feestelijk diner betreft. De prijs/kwaliteitsverhouding is niet vergelijkbaar met Europese standaarden. U ontvangt altijd een naheffing zodra de kosten hiervan bij de reisorganisator bekend zijn, indien zij deze kosten nog niet heeft berekend middels uw factuur. Een indicatie van deze kosten vindt u terug in het reisaanbod van de betreffende reizen. Bij boeking gaat u hiermee dus akkoord.

VERZEKERINGEN

11.1 Conform artikel 2.2 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden stellen wij bij het sluiten van de reisovereenkomst de voorwaarde dat u een passende reisverzekering sluit en dit kunt aantonen. Graag ontvangt de reisorganisator bij de boeking de naam van uw verzekeraar, het polisnummer, een mobiel telefoonnummer en een e-mailadres waarop de reisorganisator u kan bereiken tijdens de reis. Uiteraard neemt de reisorganisator pas contact met uw verzekeraar op, na overleg met u.

LOKALE EXCURSIES

12.1 De door u al dan niet via reisleiding, reisbegeleiding en gids zelf geboekte excursies of andere diensten, die niet opgenomen zijn in ons reisaanbod, maken geen onderdeel uit van de Reis en vallen daarom niet onder onze aansprakelijkheid. Uw reis(bege)leider kan hierin niet voor u bemiddelen of u adviseren. De reisorganisator is dus niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of samenhangt met deze zelf geboekte excursies. Deelname is voor eigen risico. Laat u zich voordat u deelneemt aan lokale excursies daarom goed informeren over de aard en het risico van deze lokale excursies, zelfs als u een reisverzekering heeft afgesloten. Soms is een aanvullende verzekering noodzakelijk.

NIET HELEMAAL TEVREDEN

13.1 Het kan gebeuren dat u op uw bestemming of tijdens de Reis een tekortkoming constateert. In aanvulling op artikel 12 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden verzoeken wij u direct telefonisch contact met ons op te nemen. Is onze reis(bege)leiding of de betrokken dienstverlener niet ter plaatse, niet aanwezig of niet bereikbaar dan moet u de tekortkoming direct telefonisch (zie het telefoonnummer in uw reisbescheiden) melden bij ANWB Reizen of bij ANWB Reisopmaat zoals vermeld in de reisbescheiden (24 uur per dag bereikbaar). Eventuele telefoonkosten ter zake collect-calls kunnen worden gedeclareerd, mits de klacht is gegrond. De reisorganisator zal, al dan niet in samenspraak met de betrokken dienstverlener, proberen de gemelde tekortkoming te verhelpen, tenzij dit onmogelijk is of indien dit onevenredige kosten voor de reisorganisator of de dienstverlener tot gevolg heeft, rekening houdend met de aard en de mate van de tekortkoming en de waarde van de Reis of de betreffende reisdienst.

13.2 Als de klacht ter plaatse niet naar wens is verholpen en u heeft dit aan ons kenbaar gemaakt, kunt u na terugkomst een klacht indienen via het contactformulier op de website van ANWB Reizen. Indien uw klacht betrekking heeft op concrete zaken zoals de accommodatie, ontvangt de reisorganisator graag ook duidelijk beeldmateriaal. U kunt dit via het contactformulier uploaden. Alleen indien u melding maakt van uw onvrede kunnen we trachten het ongenoegen om te buigen in een positieve reiservaring.

DIVERSEN

SGR

14.2 ANWB Reizen BV (KvK 27153706) is aangesloten bij SGR. U kunt dit controleren via www.sgr.nl. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling (www.sgr.nl/garantieregeling) vallen de op deze website gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is dat zijn vooruitbetaalde reisgeld wordt terugbetaald als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie 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.

Better holidays

14.3 Bij het samenstellen van de Reizen houdt de reisorganisator rekening met mensen, milieu, natuur en cultuur, zodat de vakantie niet alleen voor u bijzonder is, maar ook komende generaties kunnen genieten van aantrekkelijke bestemmingen. Of het nu gaat om vakanties waarbij u geniet van ongerepte natuur, de lokale cultuur beleeft, nieuwe mensen ontmoet of een heerlijk lokaal gerecht proeft; samen werken we aan vakanties die zorgen voor betere plekken en mooiere ervaringen. En daarmee leveren we een belangrijke bijdrage aan de duurzame ontwikkelingen op de bestemming. Voor u als reiziger, maar ook voor de mensen die op de vakantiebestemming wonen.

Tegen kinderprostitutie op vakantiebestemmingen

14.4 De reisorganisator steunt actief de strijd tegen seksuele uitbuiting van kinderen en jongeren op vakantiebestemmingen, in samenwerking met ECPAT Nederland en de ANVR. De reisorganisator nodigt u uit met ons alert te zijn op misbruik van kinderen (www.meldkindersekstoerisme.nl). Informatie is bij de reis(bege)leiding beschikbaar. Meer weten? www.ecpat.nl

VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

15.1 Wij verwerken persoonsgegevens die u aan ons ter beschikking stelt in het kader van een (voorgenomen) reis. Zie voor meer informatie <https://www.anwb.nl/jouw-privacy/anwb-vakantie-en-eropuit>.

Den Haag, 1 januari 2022