

BOEKINGSVOORWAARDEN VAN ANVR REISAGENTEN

Inleiding

De ANVR reisagent (of het boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in uw opdracht. De boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent. Hierop zijn enkele uitzonderingen.

Als u een reis boekt van een ANVR reisorganisator, waarop de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden deze ANVR Reisvoorwaarden voor het hele traject: van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Als de reisagent zelf, op eigen naam reizen organiseert, of reizen verkoopt van een touroperator die niet in Nederland is gevestigd, wordt hij voor die reis aangemerkt als reisorganisator. Ook op die reis zijn de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing. De reisagent kan een reservering voor u maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen u en de door u gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, treinkaartjes, theatertickets, hotelkamers en verzekeringen voor u afsluiten.

De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde diensten. Hierop zijn meestal de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotelier, van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.

U bent zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de informatie die nodig is om een correcte reservering tot stand te brengen en uit te voeren. Dit betreft bijvoorbeeld het verstrekken van de juiste naam, adres, woonplaats, geboortedatum, nationaliteit, e.d. Ook bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u bij het op reis gaan in het bezit bent van de juiste reisdocumenten (paspoort, visa, inentingsbewijzen). Hierover zal de reisagent u bij boeking wel algemene informatie kunnen verstrekken. De reisagent zal u in het algemeen direct bij het geven van de opdracht een bevestiging verstrekken. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zal deze u toegezonden worden en kunt u binnen 2 werkdagen na ontvangst eventuele fouten in de bevestiging door de reisagent laten herstellen.

De reisagent kan, mits dit van tevoren aan de klant bekend wordt gemaakt, voor het verlenen van zijn diensten een tarief in rekening brengen.

ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN

Art. 1.1

De opdracht:

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

Art. 1.2

De reisagent:

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

Art. 1.3

Dienstverlener:

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

Art. 1.4

Reiziger:

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

Art. 1.5

Werkdagen:

De dagen maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen, tenzij de reisagent uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.

Art. 1.6

De Geschillencommissie:

De Geschillencommissie Reizen kent als postadres:

Postbus 90600, 2509 LP te 's-Gravenhage.

ARTIKEL 2 DE OPDRACHT IN HET ALGEMEEN

Art. 2.1

De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede het ten behoeve van de reiziger zomogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.

Art. 2.2

De opdrachtgever is jegens de reisagent en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven. Indien voor een dienst van de reisagent zelf een vergoeding is verschuldigd, zal de reisagent dat vooraf bekend maken.

Art. 2.3

De (opdracht-) bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden meegegeven, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.

Art. 2.4

In het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden meegegeven en door de reisagent wordt nagezonden, kan de opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst reclameren, bij gebreke waarvan de bevestiging geldt als bewijs voor het bestaan en inhoud van de overeenkomst. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid door de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.

Art. 2.5

De opdrachtgever is zowel jegens de reisagent als jegens de dienstverlener voor het geheel aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverlening door de reisagent. De overige reizigers zijn voor hun deel aansprakelijk.

ARTIKEL 3 DE RESERVERINGSOPDRACHT**Art. 3.1**

De opdrachtgever zal de voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan benodigde gegevens betreffende hemzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) verstrekken aan de reisagent.

Art. 3.2

De prijzen van gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.

Art. 3.3

Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht(en) kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien op verzoek van de opdrachtgever een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, reeds gemaakte reserveringen zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulering- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen.

Art. 3.4

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

ARTIKEL 4 BETALINGEN**Art. 4.1**

De verschuldigde bedragen dienen binnen de door de reisagent aangegeven termijn aan de reisagent te zijn voldaan. De reisagent is bevoegd - zonodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) - de verschuldigde bedragen te incasseren.

Art. 4.2

De reisagent zal bij het verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s).

Art. 4.3

Het restant van het verschuldigde dient uiterlijk op de in de bevestiging, c.q. factuur, genoemde datum door de reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.

Art. 4.4

Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft alsdan het recht de kosten als bedoeld in artikel 3.3 in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en).

Art. 4.5

Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

ARTIKEL 5 AANSPRAKELIJKHEID

Art. 5.1

De reisagent zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht moeten nemen.

Art. 5.2

Indien de reisagent diensten verleent (inclusief advies/informatie) die leiden tot de totstandkoming van een pakketreisovereenkomst waarop de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing zijn, gelden uitsluitend deze ANVR Reisvoorwaarden, ook voorzover het betreft de aansprakelijkheid van de reisagent. De verantwoordelijkheid voor de afwikkeling van klachten over de dienstverlening door de reisagent berust in dat geval bij de reisorganisator.

Art. 5.3

De ANVR Reisvoorwaarden gelden eveneens indien de reisagent naar Nederlands recht moet worden aangemerkt als reisorganisator, bijvoorbeeld als hij een pakketreis verkoopt van een buitenlandse reisorganisator.

Art. 5.4

Onverminderd het hiervoor bepaalde aanvaardt de reisagent geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. De reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voorzover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

Art. 5.5

Voorzover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal 25% van de gefactureerde diensten.

Art. 5.6

De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), worden uitgesloten.

Art. 5.7

De reisagent is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van zijn personeel en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd.

Art. 5.8

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de reisagent en/of de door deze ingeschakelde derde.

ARTIKEL 6 DOCUMENTEN**Art. 6.1**

De reiziger dient ervoor zorg te dragen dat hij bij vertrek in het bezit is van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties.

Art. 6.2

De reisagent zal ten tijde van de opdrachtverlening algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied verstrekken.

Art. 6.3

De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de benodigde aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig vóór vertrek nagaan of de eerdere informatie nog correct is.

ARTIKEL 7 RENTE EN INCASSOKOSTEN**Art. 7.1**

De reiziger die in verzuim is, is de wettelijke rente verschuldigd tenzij de voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener een hoger rentepercentage voorschrijven.

Art. 7.2

Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke kosten gemaakt door de reisagent ter incasso van de vordering, gelijk aan 15% van het gevorderde met een minimum van € 45,40 tenzij dit bedrag de incassowerkzaamheden in aanmerkingnemende, onbillijk is.

ARTIKEL 8 GESCHILLEN

Art. 8.1

Op alle geschillen tussen de reisagent en de reiziger is Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend een Nederlandse rechter danwel de hierna te noemen Geschillencommissie is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.

Art. 8.2

Klachten over reservering

Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering kunnen tot uiterlijk één maand na afloop van de gereserveerde dienst of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, tot één maand na de oorspronkelijke vertrekdatum genoemd in de reisbescheiden, bij de reisagent worden ingediend.

Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als terzake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger tot uiterlijk drie maanden na afloop van de gereserveerde dienst (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, drie maanden na de oorspronkelijke vertrekdatum) de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

Art. 8.3

Klachten over adviezen en informatie

Klachten over door de reisagent verstrekte adviezen en informatie, moeten binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, doch in ieder geval binnen één jaar na het advies of verstrekte informatie, schriftelijk en gemotiveerd bij de reisagent worden ingediend.

Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, kan de reiziger binnen drie maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, doch in ieder geval binnen één jaar na het gegeven advies of verstrekte informatie de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).

De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Art. 8.4

De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden vastgesteld in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van geschillen is een vergoeding verschuldigd.

Art. 8.5

De reiziger die geen gebruik wenst te maken van deze bindende adviesprocedure heeft het recht zich te wenden tot de bevoegde rechter.

Art. 8.6

Ieder vorderingsrecht vervalt één jaar na afloop van de gereserveerde dienst (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum), danwel indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door de reisagent één jaar na deze dienstverlening.

Art. 8.7

Het ANVR zal de verplichtingen van een lid tegenover de reiziger, in een bindend advies opgelegd door de Geschillencommissie Reizen, overnemen indien het lid deze verplichting niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen, één en ander tenzij het lid dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening van het advies ter toetsing aan de Rechter heeft voorgelegd. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de reiziger uiterlijk binnen 3 maanden na dagtekening van het Bindend Advies een schriftelijk beroep hierop doet bij het ANVR.

© Copyright Vereniging van ANVR Reisagenten