

# ANVR-Reizigersvoorwaarden

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



[www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)

## Inleiding

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

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

## Waarom nieuwe voorwaarden?

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

## 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.

### Meer weten?

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

## § 1 De ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen

Geldig voor boekingen vanaf 1 juli 2018

### Inhoudsopgave

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

## Artikel 1 Inleiding

- 1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die de organisator met jou als reiziger sluit.
- 1.2. Deze organisator kan deze reisvoorwaarden ook van toepassing verklaren op enkelvoudige reisdiensten, zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus. De organisator vermeldt dit dan expliciet in de aanbieding.
- 1.3. Als reiziger heb je het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren, tenzij de organisator dit recht in de aanbieding en de bevestiging heeft uitgesloten door het gebruik van de term: **definitieve boeking**. Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. Je hebt geen herroepingsrecht als je de pakketreisovereenkomst binnen 8 weken voor vertrek sluit, en ook niet bij zogenoemde 'cruisereizen'.
- 1.4. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij de handelaar uitdrukkelijk anders vermeldt.

## 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 en visaverplichtingen en je moet ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 2.6. Bij vliegvervoer maakt de handelaar de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij de organisator bekend is, aan jou bekend. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

## 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. 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 verminderd dan doet de organisator gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 2.1.
- 5.3. Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deel je de organisator niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat je hebt besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat je de organisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur jouw besluit mee deelt. Als je niet binnen de gestelde termijn jouw besluit meedeelt, geldt dat je de wijzigingen hebt geaccepteerd.
- 5.4. De organisator heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de reis te verhogen met maximaal 8%, maar alleen als die is toe te schrijven aan:
  - verhoging van de kostprijs van brandstof of;
  - verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen of;
  - verhoging van belastingen of;
  - verhoging van vergoedingen over de in de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, gegeven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek-of aankomstbelasting in havens en/of op vliegvelden.De organisator kan in zijn aanvullende voorwaarden opnemen dat hij zich dit recht op prijsverhoging ook voorbehoudt bij verhoging van wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn. Je hebt recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.

- 5.5. Als de organisator binnen de grenzen van artikel 5.4 de reissom met meer dan 8% verhoogt, heb je het recht deze verhoging af te wijzen en heb je het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan ook van toepassing.
- 5.6. In afwijking van artikel 5.4 wijzigt de organisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en je de reissom ook daadwerkelijk betaald hebt.
- 5.7. Als je de wijzigingen niet aanvaardt en de organisator kan je geen alternatieve reis aanbieden of als je deze niet aanvaardt, betaalt de organisator alle door jou betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaard je het aangeboden alternatief wel, dan heb je in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

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

## 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 (klachtrapportage).
- 12.4.** De organisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
- 12.5.** Als je niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de organisator aangegeven wijze verricht en de dienstverlener of de organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan jouw eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

### Na de reis

- 12.6.** Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voeg je die daarbij.
- 12.7.** Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na jouw kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor indienen.
- 12.8.** Als je de klacht niet tijdig indient, kan de organisator besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij jou redelijkerwijs geen verwijt treft.
- 12.9.** De organisator geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

## Artikel 13 Geschillen

- 13.1.** Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen vierentwintig (24) maanden na de datum van de indiening van jouw klacht bij de organisator het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 13.2.** De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil ben je een vergoeding verschuldigd.
- 13.3.** Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.
- 13.4.** Als je geen gebruik wilt maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure, heb je het recht om je tot de bevoegde rechter te wenden.
- 13.5.** Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
- 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)).



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

### Artikel 1 Toepasselijkheid en definities

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

### Artikel 2 Garantie bij financieel onvermogen

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

### Artikel 3 Informatieverplichtingen

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

## § 3 ANVR-Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten

### Geldig voor boekingen vanaf 1 juli 2018

#### Inhoudsopgave

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

#### Artikel 1 Inleidende bepalingen

1. Deze boekingsvoorwaarden gelden als je een of meer enkelvoudige reisdiensten boekt, tenzij de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing zijn.
2. In deze voorwaarden wordt verstaan tenzij anders in het artikel vermeld onder:  
**Reisagent:** degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en/of bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.

**Dienstverlener:** de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, met wie je een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, uitsluitend verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.

#### Reiziger:

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

**Opdracht:** de overeenkomst tussen jou en de reisagent, waarbij de reisagent zich tegenover jou verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen.

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

**Boekingskosten:** Het bedrag dat de reisagent in rekening brengt voor zijn dienstverlening.

3. De ANVR-reisagent (ook wel aangeduid met doorverkoper, handelaar of boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en/of reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in jouw opdracht. De ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent.
4. Als je een reis boekt van een ANVR-organisator, waarop de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden uitsluitend deze ANVR-Reisvoorwaarden voor het hele traject, van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Ook als de reisagent zelf reizen organiseert of aan bestaande pakketreizen van een andere organisator reisdiensten toevoegt wordt hij voor die reis aangemerkt als organisator. Ook op die reis zijn dan de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing aangevuld met de voorwaarden van de reisagent over aanbetaling en/of annulering.
5. De reisagent kan een reservering voor jou maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen jou en de door jou gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan een reservering maken voor bijvoorbeeld losse vliegtickets, of voor treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, of namens jou een verzekering afsluiten.
6. Je hebt geen herroepingsrecht met betrekking tot de in jouw opdracht gemaakte reservering waarop deze ANVR-boekingsvoorwaarden van toepassing zijn.
7. De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde dienst. Hierop zijn uitsluitend de voorwaarden van de betrokken dienstverlener (bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotel) van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende dienst, zoals een juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.
8. De reisagent kan, voor het verlenen van zijn dienst, een bedrag in rekening brengen als hij de hoogte hiervan van tevoren aan jou bekend maakt.

## Artikel 2 De opdracht in het algemeen

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

## Artikel 3 De reserveringsopdracht

### 1. Jouw informatieplicht

Je geeft tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens over jezelf en de door jou aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe behoren in ieder geval jouw mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).

Je vermeldt ook bijzonderheden over jouw eigen lichamelijke en geestelijke toestand en die van je medereizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

### 2. Prijswijzigingen

De reisagent kan de prijzen van de op jouw verzoek gereserveerde diensten niet garanderen. Deze prijzen kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. De reisagent staat daarbuiten en draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. De reisagent geeft en berekent wijzigingen zo spoedig mogelijk aan jou door.

### 3. Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever

Eventuele wijzigingen in de verstrekte opdracht(en), of annuleringen van gereserveerde diensten kunnen alleen op werkdagen en alleen op jouw verzoek plaatsvinden. Als de reisagent op jouw verzoek een wijziging aanbrengt in gemaakte reserveringen of als je gereserveerde diensten annuleert, brengt de reisagent de daaraan verbonden kosten in rekening als hij deze kosten tijdig - voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging - aan jou heeft medegedeeld. Naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, kunnen dat ook de kosten zijn die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

4. De reisagent stuurt alle mededelingen over de reserveringsopdracht uitsluitend aan jou.

## Artikel 4 Betalingen

1. Je moet de verschuldigde bedragen op een door de reisagent aan te geven manier en binnen de opgegeven termijn te voldoen. De reisagent is bevoegd - zo nodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) - de verschuldigde bedragen te incasseren.
2. De reisagent kan bij het door jou verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, die in ieder geval niet hoger is dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s), vermeerderd met de boekingskosten. Als de reisagent een aanbetaling verlangt, maakt hij de hoogte hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan jou bekend.
3. Je moet ervoor zorgen dat de reisagent het restant van het verschuldigde bedrag uiterlijk op de in de bevestiging c.q. factuur genoemde datum heeft ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.
4. Als je niet tijdig (aan)betaalt, stuurt de reisagent na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij jou de gelegenheid

binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Als je ook dan niet betaalt, ben je in verzuim en wordt (en) de overeenkomst(en) geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft het recht de aan de annulering verbonden en vooraf opgegeven kosten in rekening te brengen of te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Als je de reis binnen 14 dagen voor vertrek reserveert en niet tijdig betaalt, ben je onmiddellijk in verzuim.

5. De reisagent doet eventuele terugbetalingen alleen aan jou.

## Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. De reisagent neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht.
2. De reisagent aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. De reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.
3. Voor zover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en jij of je medereiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgevoel), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal driemaal de waarde van door de reisagent gefactureerde diensten.
4. De reisagent sluit aansprakelijkheid uit voor schade waartegen je bent verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering) en voor schade die jij lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf. Daaronder begrepen valt ook schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen.
5. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden ook voor het personeel van de reisagent.

## Artikel 6 Documenten

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst verstrekt de reisagent aan jou algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.
2. Jij bent zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en om tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
3. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het bij je hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
4. Als je de reis niet (geheel) kunt maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt dat met alle daaraan verbonden gevolgen voor jouw rekening, tenzij de reisagent heeft toegezegd voor dat document te zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of de reisagent tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieverplichting.
5. De reisagent kan aan jou informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

## Artikel 7 Rente en incassokosten

1. Als je niet tijdig betaalt, ben je over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim rente verschuldigd. De hoogte van deze rente is:
  - Voor betalingen met betrekking tot de door de reisagent verrichte opdracht: de wettelijke rente;
  - Voor betalingen met betrekking tot de door de dienstverlener (te) verrichte(n) diensten: de wettelijke rente, of als de dienstverlener een ander rentepercentage in rekening brengt, dit laatstgenoemde percentage, als de reisagent dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan jou heeft meegedeeld.
2. Voorts ben je na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtigde kosten. Deze bedragen 15% over het gefactureerde bedrag tot € 2.500; 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40. De reisagent kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## Artikel 8 Klachten

1. Je moet een klacht over een door de reisagent gemaakte reservering en/of verstrekte adviezen en informatie binnen twee maanden nadat je kennis hebt

genomen van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisagent indienen.

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

### Artikel 9 Geschillen

1. Als jouw klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen 12 maanden na de datum van indiening van jouw klacht bij de reisagent het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
2. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil ben je een vergoeding verschuldigd;
3. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst van opdracht die je op basis van deze boekingsvoorwaarden geeft en ook op wijzigingen en aanvullingen daarop, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
4. Als je geen gebruik wilt maken van de onder 9.1. genoemde procedure bij de Geschillencommissie Reizen heb je het recht om je tot de bevoegde rechter te wenden.
5. Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.
6. Als je geen gebruik maakt van de mogelijkheid om de Geschillencommissie Reizen in te schakelen, is uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd van eventuele geschillen tussen partijen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

### Artikel 10 Nakomingsgarantie

1. De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt.  
Deze garantstelling herleeft, als het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000 per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantie onder de voorwaarde dat jij, als je hierop een beroep doet, jouw vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van jouw beroep op de nakomingsgarantie.
3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door jou is voldaan aan de innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting).
4. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie als, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is 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.
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

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

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

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

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

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

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

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

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

- i) deze diensten worden gecombineerd door één handelaar, eventueel op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten; of
- ii) deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, worden:
  1. afgenomen bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen;
  2. aangeboden, afgenomen of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;
  3. aangeprezen of afgenomen onder de term "pakketreis" of een vergelijkbare term;
  4. gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten; of
  5. afgenomen van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger worden verstrekt door de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten aan een andere handelaar of handelaren en er met de laatstgenoemde handelaar of handelaren een overeenkomst wordt gesloten uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst; tenzij één soort reisdienst wordt gecombineerd met één of meer andere toeristische diensten die:
    - geen aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormen, niet als een essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen of anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen;
    - pas worden gekozen en afgenomen nadat de nakoming van een reisdienst is begonnen

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

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

gecombineerde waarde van de diensten vormen en niet als een essentieel kenmerk van de reis of vakantie worden aangeprezen en anderszins geen essentieel kenmerk van de reis of vakantie vertegenwoordigen

**Reisdiensten:** dienst betreffende:

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

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

Baarn, december 2018

© 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, maar ook voor de mensen die op de vakantiebestemming wonen.

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

Zo ondersteunen wij als reissector al jarenlang campagnes ter bestrijding van seksueel misbruik van kinderen ([www.defenceforchildren.nl/ecpat/](http://www.defenceforchildren.nl/ecpat/)). Seksueel misbruik van kinderen is strafbaar in Nederland ook al werd het misdrijf begaan in het buitenland. Wees ook alert en meld misbruik via [www.meldkindersekstoerisme.nl](http://www.meldkindersekstoerisme.nl).

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

### Zorgeloos op vakantie met jouw ANVR-geboekte reis

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

- Eerlijke voorwaarden
- Jouw geld in goede handen
- Veilig reizen
- Kwaliteit staat voorop
- Verantwoord op reis
- Zekerheid als er toch iets mis gaat.

Bijna 300 organisaties en ruim 1000 reisbureaus zijn aangesloten bij de ANVR en hanteren consumentvriendelijke voorwaarden die met de Consumentenbond zijn afgestemd. Deze reisprofessionals hebben een aansprakelijkheidsverzekering en geven je met kennis van zaken advies over actuele reis- en landeninformatie, grensdocumenten en gezondheidsmaatregelen. ANVR-leden volgen natuurlijk de reisadviezen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Deze vind je voor alle bestemmingen (zakelijke en vakantiereizen) gewoon op de ANVR website; kies op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl) voor Reisinformatie per bestemming. 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) 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 zetten ANVR-leden alleen vervoerders in die houder zijn van het Nederlandse 'Keurmerk Touringcarbedrijf' of certificering ISO 9001 met daaraan gekoppeld het ANVR-Veiligheidsdocument.

### 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)). Een vergelijkbare garantie wordt geboden door Garantiefonds GGTO ([www.stichting-ggto.nl](http://www.stichting-ggto.nl)) 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.

### 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 de reis en kom je er niet uit met jouw ondernemer in reizen? Dan kun je terecht bij de onafhankelijke Geschillencommissie Reizen ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) of via het Europees [ODR Platform](http://www.odr-platform.nl). Zij doet uitspraken over onenigheden die zijn ontstaan tussen reiziger en ANVR-onderneming. De uitspraak is bindend.



# Ook belangrijk om te weten

## Verzekerd vakantieplezier

We raden je aan bij het boeken een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Dit kan door de ondernemer als voorwaarde worden gesteld. Zo biedt een annuleringsverzekering uitkomst bij een eventueel gedwongen afzegging van de reis, maar ook als je door ziekte tijdens de reis vakantiedagen mist. Biedt jouw ziektekostenverzekering in het land van bestemming wel voldoende dekking? Bij een avontuurlijke vakantie kan een aanvullende verzekering nodig zijn. Je kunt een European Health Insurance Card aanvragen ([www.ehic.nl/](http://www.ehic.nl/)) bij jouw ziektekostenverzekeraar.

## Medicijnen

Als je medicijnen meeneemt op reis dan doe je er verstandig aan deze in je handbagage te vervoeren. Het kan zijn dat je een medische verklaring nodig hebt ([website van de Rijksoverheid](#)).

## Bewaar kopieën

Zorg dat je belangrijke telefoonnummers bij je hebt en bewaar kopieën van polissen, creditcards, reispapieren, etc. of maak daar foto's van. 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 beperkende regels voor de invoer van bepaalde 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](#) en de [website van de EU](#)).

Bij entree/vertrek uit de Europese Unie moeten contante bedragen van € 10.000 of meer (of in andere munteenheid) worden aangegeven bij de douane.

## Geldige papieren 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 zélf 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 zélf 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.

## Reisdagen

De geboekte reis wordt in hele dagen gerekend. Zo kan jouw reis 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 kan worden vermeld dat op de bestemming Wifi aanwezig is. Realiseer je dat -constante- werking en snelheid van draadloos internet in het buitenland kunnen afwijken van wat je gewend bent. Werking en snelheid van Wifi op de bestemming is niet gegarandeerd.

## Zwembaden

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

## 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 hand- en ruimbagage.

## 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 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

Informeer 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).

Baarn, december 2018

Indien je een boeking bij Sunweb Group maakt, betekent dit dat je akkoord gaat met de voorwaarden van Sunweb Group. Het is daarom belangrijk dat je deze voorwaarden goed hebt gelezen alvorens de boeking te maken. Sunweb Group gaat ervan uit dat je naast de eigen voorwaarden ook op de hoogte bent van de ANVR-consumentenvoorwaarden, de voorwaarden van de vervoersmaatschappij, de voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij, de voorwaarden van de autoverhuurmaatschappij en de voorwaarden van de skiliftmaatschappij indien deze van toepassing zijn op jouw boeking. Daarnaast gaat Sunweb Group ervan uit dat je de reisinformatie op de website hebt gelezen.

## **BEDRIJFSINFORMATIE**

# Sunweb Group

Jouw reisorganisator:  
Sunweb Group International GmbH  
Schützengasse 4  
CH- 8001 Zürich  
Switzerland

CH- 020.4.049.544-0  
CHE- 178.977.909 MWST

ANVR 05098  
SGR 3609

Tel : +41-(0)43-5083535  
e-mail: [sgi@sunwebgroup.com](mailto:sgi@sunwebgroup.com)

Jouw reisbemiddelaar in Nederland:  
Postbus 1439  
3000 BK Rotterdam  
Tel : 0900 - 8822 (lokaal tarief)  
Fax: 010-2802169  
e-mail: [info@husk.nl](mailto:info@husk.nl)  
internet: [www.husk.nl](http://www.husk.nl)

### ***Werkdagen***

Maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen. Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 20.00 uur en zaterdag van 10.00 - 17.00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

### ***Kwalificatiesysteem***

Sunweb Group hanteert een eigen kwalificatiesysteem. Door middel van het aantal sterren wordt aangegeven wat je van de kwaliteit van een bepaalde accommodatie kunt verwachten. Hierbij is niet alleen rekening gehouden met de faciliteiten van de accommodatie en de inrichting van de kamers en appartementen, maar ook met de sfeer van het complex en de waardering die de Sunweb Group gasten hiervoor hebben uitgesproken. Het kan dan ook voorkomen dat Sunweb Group een accommodatie anders kwalificeert dan ter plaatse officieel is aangegeven.

### ***Publicatie***

De op de website afgebeelde plattegronden zijn tot stand gekomen in samenwerking met Toeristiek. De op de website van Sunweb Group getoonde foto's zijn ter beschikking gesteld door de accommodatieverschaffers, de plaatselijke VVV's, verschillende sportmerken en enkele (professionele) fotografen. De bij de accommodaties getoonde foto's dienen uitsluitend om een idee te geven. Omdat niet ieder appartement of hotelkamer gelijk is, kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen accommodatie afwijkt van de foto. Voor kennelijke zetfouten kan Sunweb Group nooit aansprakelijk worden gesteld. Sunweb Group behoudt het recht om zonder toestemming van de klant prijzen en arrangementen te wijzigen indien de situatie daarom vraagt. Eventuele fouten in een brochure, route, advertentie of enige andere publicatie zullen op de website van Sunweb Group hersteld worden, zodat je altijd de meest actuele en juiste informatie kunt terugvinden.

### ***Privacy***

Voor het boeken van een reis, het aanvragen van een brochure of het lid worden van de nieuwsbrief heeft Sunweb Group jouw gegevens nodig. Jouw gegevens worden met zorg door Sunweb Group behandeld. Jouw gegevens worden niet aan derden verstrekt.

### ***Copyright***

Copyright 2017 Sunweb Group. Niets van de website of brochure van Sunweb Group mag voor commerciële doeleinden worden overgenomen, verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt d.m.v. druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sunweb Group.

## **PRIJZEN**

De vermelde prijzen op de website van Sunweb Group zijn per persoon en met een minimale bezetting. Voor appartementen is dit de vermelde bezetting in de prijstabel, in hotels is dit op basis van een 2-persoonskamer.

Sunweb Group werkt met fluctuerende prijzen, welke gebaseerd zijn op basis van vraag en aanbod. Hierdoor kan het soms voorkomen dat de reis welke je boekt later goedkoper of wellicht duurder wordt aangeboden. Daarnaast werken wij vaak met last-minutes en aanbiedingen. Dit houdt in dat de prijzen tijdens het seizoen kunnen fluctueren en de actuele prijzen vind je op [www.husk.nl](http://www.husk.nl). Hier vind je ook de 1- persoonskamer prijzen.

Toeristenbelasting, kluisjes, eindschoonmaak, linnengoed en dergelijke dienen ter plaatse te worden afgerekend. De vermelde prijzen van deze plaatselijke kosten zijn een indicatie en kunnen in werkelijkheid afwijken. De prijzen zijn vastgesteld op basis van prijzen, belastingen en wisselkoersen van april 2016.

Indien zich na dit tijdstip wijzigingen voordoen in genoemde componenten dan houdt Sunweb Group het recht deze kosten door te berekenen. Voor meer informatie verwijzen wij je naar de ANVR voorwaarden.

### ***Calamiteitenfonds***

Sunweb Group is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Alle in dit programma gepubliceerde reizen vallen daarom onder de garantie van het Calamiteitenfonds. De kosten hiervoor zijn € 2,50 per boeking bij maximaal 9 personen.

### ***Reserveringskosten***

De reserveringskosten bedragen € 27,50 per boeking voor een busreis en voor een reis met eigen vervoer € 35,- per boeking.

## **BOEKEN EN BETALEN**

### ***Boeken en betalen***

Op het moment dat je alle gegevens hebt doorgegeven en akkoord bent gegaan met de voorwaarden, beschouwt Sunweb Group dit als een definitieve boeking. Bij wijzigingen en annuleringen worden deze voorwaarden en de ANVR-consumentenvoorwaarden gehanteerd. Ook een boeking op aanvraag beschouwt Sunweb Group als een definitieve boeking.

### ***ANVR-consumentenvoorwaarden***

De ANVR-consumentenvoorwaarden zijn van toepassing op jouw boeking. Vanaf 2018 gelden er nieuwe voorwaarden. Er is een aantal wezenlijke wijzigingen doorgevoerd ten opzichte van de oude voorwaarden en we raden je dan ook aan om de ANVR-consumentenvoorwaarden aandachtig door te lezen.

Thuiswinkel.org voorwaarden De Algemene Voorwaarden Thuiswinkel zijn van toepassing op jouw boeking. We raden je aan deze aandachtig door te lezen.

### ***Vaccinaties***

Je dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties te informeren of vaccinaties voor je vakantiebestemming noodzakelijk zijn. Voor actuele informatie betreffende vaccinaties en andere gegevens over gezondheid en reizen kijk je bijvoorbeeld op de site van Meditel:

[www.meditelopreis.nl](http://www.meditelopreis.nl)

### ***Informatieplicht***

Je dient Sunweb Group te informeren over je lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als dit kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor jezelf of andere reizigers.

### ***Hoofdelijk aansprakelijk***

Degene die een reis boekt is hoofdelijk aansprakelijk (ook voor alle anderen die hij/zij aanmeldt).

### ***Minderjarig en boeken bij Sunweb Group***

Door het maken van de boeking verklaart de minderjarige reiziger toestemming te hebben gekregen van ouders en/of voogden.

### ***Op aanvraag***

Wanneer wij in onze eigen voorraad geen kamers of appartementen meer hebben is het in sommige gevallen mogelijk om bij de accommodatieverschaffer na te vragen of er in hun voorraad nog een kamer of appartement beschikbaar is.

Hoe gaat het in zijn werk?

Je boekt jouw reis en wij nemen contact op met de accommodatieverschaffer. Het duurt meestal een paar dagen voordat wij een antwoord ontvangen. Wij geven je één van de volgende antwoorden:

De aanvraag is akkoord: jouw aanvraag wordt direct omgezet in een definitieve boeking. Je ontvangt dan binnen één werkdag de factuur. Houdt er rekening mee dat, als je jouw reis daarna wilt annuleren, daar annuleringskosten aan zijn verbonden.

De aanvraag is niet akkoord: als de eigenaar niet akkoord gaat met de aanvraag nemen wij telefonisch of per e-mail contact met je op. Dan kunnen we in onderling overleg een ander hotel/appartement zoeken dat aan jouw wensen voldoet.

### ***Wijzigingen***

Na het opmaken van de factuur kun je tot 8 weken voor vertrek het één en ander wijzigen (voor zover de gewenste wijziging nog mogelijk is). De aanpassing van bestemming, accommodatie, reisduur of vertrekdatum wordt mogelijk als een annulering beschouwd. Heb je een wijziging, neem dan contact op met ons Contact Center om de mogelijkheden door te spreken. Wij maken voor je een kostenberekening op basis waarvan je kunt beslissen of de reis wilt wijzigen.

### ***Bijboeken extra persoon***

Het is mogelijk om binnen jouw boeking een wijziging aan te brengen, zoals het bijboeken van een extra persoon. De reissom voor de reeds geboekte personen blijft te allen tijde ongewijzigd. Voor de bij te boeken persoon wordt de actuele reissom berekend. Houd er rekening mee dat deze reissom zowel hoger als lager kan zijn dan de reissom van de reeds geboekte personen.

### ***Annuleren***

Bij annuleringen hanteert Sunweb Group de volgende voorwaarden. Annuleringen dienen binnen 3 dagen na de gebeurtenis waardoor de reis (geheel of gedeeltelijk) wordt geannuleerd, te worden gemeld. Houd er rekening mee dat een annulering buiten of zonder bedenktijd nooit kosteloos verloopt. Alleen indien je een annuleringsverzekering hebt afgesloten én bij een geldige reden, heb je recht op (gedeeltelijke) teruggave van de reissom. Sunweb Group kan een annulering alleen in behandeling nemen wanneer deze is ingediend door de hoofdboeker via Mijn Totally, het online annuleringsformulier, per mail of telefonisch. Een medereiziger is niet hoofdelijk aansprakelijk en kan daarom geen annulering doorgeven.

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, worden naast de reserveringskosten en de kosten van de eventueel afgesloten annuleringsverzekering, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. Indien sprake van afwijkende voorwaarden wordt je hierop gewezen tijdens de boekingsstappen en op de factuur nadat de boeking is voldaan.

### ***Deelannulering***

Het komt voor dat niet de gehele boeking geannuleerd wordt, maar 1 of meerdere personen. Dit heet een deelannulering. De overige personen gaan dan wel op vakantie. Je kunt dan een deelannulering doorvoeren via het annuleringsformulier op Mijn Totally of via het



annuleringsformulier op de website. De deelannulering wordt binnen 5 dagen in behandeling genomen. Alleen de hoofdboeker kan de deelannulering doorgeven. De geannuleerde persoon betaalt de annuleringskosten conform de hierboven genoemde annuleringsvoorwaarden.

Vaak wordt bij een deelannulering de reissom voor de overgebleven reizigers hoger. Dit is omdat je met minder personen in de kamer overblijft. Dit worden meerkosten genoemd. Door meerkosten kan het voorkomen dat de totale reissom hoger wordt. Volgens de ANVR-Voorwaarden mag dit niet. Wordt de totale reissom hoger, dan verwerken wij een korting in jouw boeking zodat de totale reissom hetzelfde blijft. De meerkosten kunnen door de reizende deelnemers bij hun verzekeringsmaatschappij worden gedeclareerd. Houd er rekening mee dat elke verzekeringsmaatschappij hier eigen regels in heeft.

Worden er personen geannuleerd en de gehele reissom is al voldaan, dan wordt het te veel betaalde bedrag naar de hoofdboeker terug overgemaakt. De hoofdboeker kan het geld dan overmaken naar de geannuleerde personen. Sunweb Group is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de verrekening van de kosten tussen de deelnemers.

### **Betalen**

De aanbetaling is 30% van de reissom. Dit bedrag dient binnen 7 dagen na boeken op onze rekening te staan. Houd hierbij rekening met de verwerkingstijd van de verschillende wijzen van betaling. Ook dienen de kosten van de eventuele annuleringsverzekering en de reserveringskosten direct te worden voldaan. Het restantbedrag dient zes weken voor vertrek bij Sunweb Group binnen te zijn. Wanneer je binnen zes weken voor vertrek boekt, dien je het totale bedrag in één keer over te maken.

### **Reispapieren**

Als Sunweb Group de gehele betaling heeft ontvangen, worden ongeveer een week voor vertrek per e-mail de reispapieren toegestuurd. Hierin vindt je alle gegevens betreffende de reis. Je dient de gegevens op de tickets en vouchers op juistheid te controleren. Indien iets niet overeenkomt met hetgeen je geboekt hebt, dan dien je zo spoedig mogelijk contact op te nemen met Sunweb Group. Reisdocumenten Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. In sommige landen dient je paspoort na thuiskomst nog een bepaald aantal maanden geldig te zijn. Je dient dit zelf uit te zoeken. Als je niet de Nederlandse nationaliteit hebt, dien je altijd bij de ambassade van het land waar je heen wilt reizen na te gaan of je een visum nodig hebt. Het over de juiste reispapieren beschikken, is te allen tijde jouw eigen verantwoordelijkheid.

### **Verzekeringen**

Indien je via Sunweb Group jouw verzekering geregeld hebt, ben je verzekerd bij de Europeesche Verzekeringen. Voor de exacte voorwaarden van zowel de annulerings- als de reisverzekering verwijst Sunweb Group je naar [www.europeesche.nl](http://www.europeesche.nl).

Volgens de ANVR-consumentenvoorwaarden ben je verplicht een verzekering af te sluiten. Wanneer je besluit om geen verzekering af te sluiten, kan Sunweb Group niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade die verhaald kan worden bij de reis- en/of annuleringsverzekering.

### **Geen afkoelingsperiode**

Wij willen je erop wijzen dat boekingen die je via het internet maakt definitief zijn. De zogenoemde 'afkoelingsperiode', die in de wet 'kopen op afstand' wordt genoemd, is niet van toepassing op vakantiereizen die je via onze website boekt.

## **DE BUSREIS**

Onze busreizen worden uitgevoerd met luxe touringcars die voorzien zijn van een bar, toilet, airconditioning, stereo-installatie en dvd-speler. De touringcarondernemingen waarmee Sunweb Group samenwerkt, beschikken allen over het Keurmerk Touringcarbedrijf. In de bus zijn alleen Royal Class stoelen beschikbaar. Dit zijn stoelen met een voetensteun, de rugleuning is verder verstelbaar en er is meer beenruimte dan bij een normale stoel. Houd er rekening mee dat voorzieningen, zoals thee, bij extreme vorst, vanwege bevriezing van de waterleidingen in de bus, niet te verkrijgen zijn. Sunweb Group rijdt met rookvrije bussen. Het is voor de reizigers dus verboden om te roken in de bus. Onze bussen worden bestuurd door ervaren en gekwalificeerde chauffeurs. De bussen zijn voorzien van goede winterbanden en indien nodig sneeuwkettingen zodat je snel en veilig naar jouw bestemming wordt gebracht. Voor meer informatie over de Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf, zie [www.sktb.nl](http://www.sktb.nl).

### **Reisduur**

Sunweb Group biedt busreizen aan van verschillende reisduren. Je kunt kiezen uit weekreizen, miniski's en midweekski's. Rondom de Kerst en jaarwisseling en bij speciale acties zijn de reisduren soms afwijkend.

Bij de weekreizen vertrekt de bus op vrijdag, en de aankomst is zaterdag. Een week later vertrek je op zaterdagavond en kom je op zondag aan in Nederland. Dit is dus een 10-daagse reis waarbij je 8 dagen (7 nachten) op de bestemming bent.

Voor de Weekendski en Miniski is de reisduur 5 dagen, waarbij je 3 dagen (2 nachten) op de bestemming verblijft. De Weekendski en Miniski wordt aangeboden met verschillende vertrekdagen:

- \* vertrek woensdag, terugkomst zondag
- \* vertrek donderdag, terugkomst maandag
- \* vertrek vrijdag, terugkomst dinsdag

Boek je een Midweek dan is de reisduur 6 of 8 dagen. Bij de 6-daagse reis ben je 4 dagen (3 nachten) op de bestemming, terwijl je bij de 8-daagse reis 6 dagen (5 nachten) ter plaatse bent.

Midweekreizen worden aangeboden met:

- \* vertrek zaterdag, terugkomst zaterdag
- \* vertrek zondag, terugkomst vrijdag

Het vertrek uit Nederland is in de middag/avond. Aankomst op de bestemming is onder normale omstandigheden de volgende ochtend. Het vertrek voor de terugreis is in de avond, waarna je na een nachtrit in de loop van de ochtend weer in Nederland arriveert.

Meer informatie over vertrek- en aankomsttijden vindt je bij de betreffende bestemming onder vervoersinfo. De definitieve gegevens staan op je ticket. Tevens ontvang je een dag voor vertrek per sms de juiste opstapplaats, vertrektijd en het busnummer.

### **Bagage**

Alle bussen hebben een zeer beperkte bagageruimte. Er is per persoon plaats voor het meenemen van maximaal:

- 1 koffer of reistas van normaal formaat (max. 80x70x30 cm en max. 20 kg)
- 1 paar ski's (met stokken) of één snowboard\*
- 1 paar ski- of snowboardschoenen
- handbagage (normaal formaat, 2 kg)

\* Bij een snowboard is het verplicht om de bindingen van het board af te halen. In een snowboardhoes mag niet méér zitten dan 1 snowboard (dus ook géén overige bagage zoals snowboardschoenen, kleding e.d.). Om ervoor te zorgen dat alle bagage mee kan, is het ten strengste verboden om levensmiddelenpakketten mee te nemen dan wel in jouw bagage te stoppen.

Indien je te veel bagage hebt, is de chauffeur verplicht deze te weigeren. Zorg er altijd voor dat er labels aan jouw bagage bevestigd zijn. Je blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor jouw bagage.

### **Bagagelabels**

Wij raden sterk aan alle bagage te voorzien van adreslabels. Aangezien wij de tickets per e-mail versturen, krijg je geen bagagelabels. Wij raden je aan gebruik te maken van eigen labels. Het is verstandig om voor de zekerheid ook op de binnenkant van jouw koffer jouw naam en adres te vermelden.

### **Opstaptijden**

De opstaptijden die op onze website vermeldt staan zijn te allen tijde onder voorbehoud van wijzigingen. De exacte opstaptijden zullen op de vouchers staan die je ongeveer een week voor vertrek ontvangt.

### **Opstapplaatsen**

Nederland staat vrijwel iedere dag vol met files. Daarom hanteert Sunweb Group een zeer beperkt opstapschema zodat je Nederland snel uit bent. Veel bussen rijden zonder overstap naar de bestemming. Een enkele keer komen bussen samen in het zuiden van Nederland waarvandaan je na een vlotte overstap snel naar de eindbestemming wordt gebracht.

Voor iedere bestemming staan onder het tabblad vervoersinfo de aangeboden op- en uitstapplaatsen. In onderstaand schema staan de opstapplaatsen die doorgaans mogelijk zijn:

<b>Opstapplaatsen</b>
Amsterdam, Stadionplein
Utrecht, P+R Muziektheater Leidsche Rijn
Eindhoven, P+R Meerhoven
Nederweert, AC-Restaurant (aan de A2)
Heerlen, Shell tankstation Tienbaan (aan de A67)*
Maastricht, parking MVV-stadion*

\* Heerlen is op-/uitstapplaats voor Oostenrijk. Maastricht is op-/uitstapplaats voor Frankrijk.

Opstapplaatsen Nederweert en Heerlen liggen aan de snelweg. Deze zijn onbereikbaar met openbaar vervoer!

De opstapplaats voor de heenreis hoeft niet hetzelfde te zijn als de uitstapplaats op de terugreis. Je hebt bijvoorbeeld de mogelijkheid om op de heenreis in Maastricht op te stappen en op de terugreis in Utrecht uit te stappen.

Mogelijke opstapplaatsen vindt je bij de betreffende bestemming onder het kopje 'Vervoer'. Per bestemming en per datum kunnen de aangeboden opstapplaatsen variëren. Tijdens het boeken worden de mogelijke opstapplaatsen voor de gekozen datum getoond.

Let op! Opstaplocaties kunnen gewijzigd zijn ten opzichte van voorgaande jaren. De exacte opstaplocatie staat vermeld op je ticket en ontvang je ca. 1 dag voor vertrek per SMS.

Bij te weinig mensen voor een op- of uitstapplaats behoudt Sunweb Group zich het recht om deze plaats niet aan te doen. Mocht het gebeuren dat een reeds gereserveerde op-/ uitstapplaats vervalst, dan vergoedt Sunweb Group achteraf je treinkaartje 2e klasse naar de dichtstbijzijnde op-/ uitstapplaats.

Als je een boeking maakt waarbij de reizigers in verschillende plaatsen willen op/uitstappen dan zal Sunweb Group haar uiterste beste doen om alle reizigers uiteindelijk met dezelfde bus naar de bestemming te laten reizen. Dit geldt ook voor verschillende boekingen die naar elkaar verwezen worden. Je dient er rekening mee te houden dat dit helaas niet altijd mogelijk is.

Het is niet mogelijk om ergens langs de route in te stappen.

### ***Uitstapplaatsen***

Sunweb Group streeft ernaar om alle gasten direct voor hun accommodatie af te zetten, zodat je nauwelijks hoeft te lopen met jouw bagage. Alleen in de situaties dat sneeuwval of plaatselijke omstandigheden en/of bepalingen dit onmogelijk maken, word je op een uitstapplaats zo dicht mogelijk bij je accommodatie afgezet. Je dient de verdere afstand dan te voet of per taxi (eigen kosten) af te leggen. Wanneer bij publiceren van de brochure al bekend was dat de bus niet voor een accommodatie kan stoppen, staat dit bij de bijzonderheden van deze accommodatie vermeld. Op sommige vertrekkedata brengt de bus je naar een centrale plaats in het dal vanwaar een door ons geselecteerd plaatselijk transferbedrijf het verdere vervoer van en naar je accommodatie zal verzorgen. De kosten hiervan zijn natuurlijk wel inclusief. Alleen wanneer het logistiek gezien noodzakelijk is, kunnen wij gebruik maken van diensten van andere busondernemingen. In deze gevallen zijn wij afhankelijk van de op- en uitstapplaatsen van deze organisaties en zijn de kosten voor eventueel (taxi-)vervoer naar je accommodatie voor je eigen rekening. Het is niet mogelijk om ergens langs de route uit te stappen en op eigen gelegenheid verder te reizen.

### ***Op- en uitstaptoeslag***

Een gedeelte van de prijs van de busreis is verwerkt in de basisreissom die je terugvindt in de prijstabel van de betreffende accommodatie. De meerkosten, de zogenaamde op- en uitstaptoeslag, wordt bepaald aan de hand van de gekozen op- en uitstapplaats in Nederland. De prijzen zijn gebaseerd op 2e klas openbaar vervoer.

### ***Busnummer per SMS***

Het busnummer staat niet vermeld op het ticket dat je ongeveer één week voor vertrek ontvangt. De busindeling wordt namelijk in de week voor vertrek gemaakt. Het busnummer wordt circa één dag voor vertrek per SMS naar je verstuurd (kosteloos). Dit is uiteraard alleen mogelijk als wij in het bezit zijn van jouw juiste mobiele telefoonnummer. Indien je met een overstap te maken krijgt, wordt dit niet gecommuniceerd per SMS.

### ***Stoelindeling***

Uit veiligheidsoverwegingen krijgt iedereen een vaste zitplaats in de bus aangewezen. De buschauffeurs wijzen de stoelen toe aan de passagiers zodat iedereen van dezelfde reservering bij elkaar kan zitten.

### ***Consumpties in de bus***

Alle bussen die voor Sunweb Group worden ingezet, zijn voorzien van een bar waaruit –tegen betaling- koffie, thee, frisdranken en bier verkrijgbaar zijn. In enkele bussen is het assortiment nog uitgebreid met andere artikelen. Het is in geen geval toegestaan om zelf meegebrachte alcoholhoudende dranken te nuttigen in de bus.

### ***DVD***

Alle bussen beschikken over een stereo geluidsinstallatie, alsmede over een dvd-systeem. Gedurende de reis zullen de chauffeurs voor muziek en een film zorgen.

### ***Nachtrust***

Rond 00.30 uur zal de nachtrust ingaan. Radio en TV worden uitgeschakeld, de noodzakelijke nachtverlichting wordt gevoerd en er worden geen stops meer gemaakt voor de passagiers.

### ***Huisdieren***

Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in de bussen van Sunweb Group.

### ***Vertragingen***

Vertragingen die ontstaan door overmacht kunnen Sunweb Group niet worden toegerekend.

### ***Minimum deelname***

Bij alle busreizen geldt een minimum aantal deelnemers van 25 bij uiterlijk twee weken voor de vertrekdatum. Wanneer het minimum aantal deelnemers niet gehaald wordt, behoudt Sunweb Group zich het recht voor om de reis te annuleren of de busreis te combineren met gasten van andere reisorganisaties.

### ***Uitsluiting***

Indien een passagier de regels overtreedt of ernstig wangedrag vertoont, wordt hem en zijn eventuele reisgenoten verdere deelname aan de reis ontzegd. De volledige verantwoordelijkheid voor alle gevolgen die uitsluiting van verdere deelname aan de reis met zich meebrengt zijn voor rekening van betreffende passagier.

### ***Brandstoftoeslag***

Onze prijzen zijn samengesteld op basis van het prijsniveau van medio juni 2012. Met enige fluctuatie is rekening gehouden, echter niet met enorme prijsverhogingen, om je zo toch scherpe prijzen te kunnen bieden. De ANVR-Consumentenvoorwaarden geven ons de mogelijkheid om extreme prijsstijgingen door te belasten aan de consument. Uiterlijk zes weken voor vertrek zullen wij bekijken in hoeverre een brandstoftoeslag noodzakelijk is. Bij een prijsstijging van minimaal 10 cent per liter ten opzichte van de dieselprijs van medio juni 2012 zullen wij een brandstoftoeslag aan je doorbelasten. Deze toeslag is dan van toepassing op alle reeds gemaakte en nog te maken boekingen. Bij genoemde stijging zal de toeslag uitkomen op € 5,- per persoon per retour, inclusief administratiekosten. Indien de dieselprijs nog hoger is, zal de toeslag naar verhouding worden aangepast.

## **MET EIGEN VERVOER**

### ***Routebeschrijving***

Wij stellen over het algemeen geen routebeschrijvingen ter beschikking, enkele bestemmingen uitgezonderd. Je kan hiervoor bijvoorbeeld terecht op <http://maps.google.nl>. Sunweb Group heeft geen invloed op de totstandkoming van deze beschrijvingen.

### ***Onderweg***

Sneeuwkettingen zijn verplicht in de Alpenlanden. Wanneer je via Duitsland naar de wintersportbestemming rijdt, ben je verplicht om winterbanden te hebben. Laat je ruim voldoende informeren over het rijden naar de wintersport en ga goed voorbereid op vakantie. Houd er rekening mee dat je in veel Franse skistations voor het parkeren van de auto moet betalen. De Europese Commissie en de ANWB adviseren om een reflecterend vest te dragen bij pech of een ongeluk. Deze vestjes zijn in Oostenrijk verplicht voor inwoners en toeristen. Dit vest is te koop bij de ANWB en kost circa € 5,-. Het is lichtgewicht en reflecterend en ook het niet in de auto hebben van een veiligheidshesje kan al een bekeuring opleveren.



### ***Late aankomst***

Wanneer je verwacht na 18.00 uur in je accommodatie aan te komen, ben je verplicht de receptie van je geboekte accommodatie hierover te informeren, zodat je niet voor een gesloten deur komt te staan. Het telefoonnummer van je accommodatie vindt je op de accommodatievoucher. Indien je de accommodatie hierover niet informeert, kan het zijn dat de receptie gesloten is wanneer je aankomt, of je kamer geannuleerd is.

## **DE ACCOMMODATIE**

### ***Aankomst- en vertrek dag***

Op de aankomst dag kun je je appartement of chalet meestal pas rond 18.00 uur betrekken, op de vertrek dag dien je je appartement of chalet rond 09.00 uur te hebben verlaten. Hotelkamers zijn in de meeste gevallen op de dag van aankomst rond 16.00 uur gereed. Ook deze dienen op de vertrek dag om 09.00 uur te worden verlaten.

### ***Toeristenbelasting***

Bij de meeste accommodaties dien je ter plaatse bij aankomst nog een klein bedrag aan toeristenbelasting te betalen. De hoogte van dit bedrag vindt je bij de beschrijving van de accommodatie en is gebaseerd op informatie die wij in april 2016 hebben ontvangen. Sunweb Group wordt niet altijd geïnformeerd over de wijzigingen in de hoogte van de toeristenbelasting, de prijzen op onze website zijn ook onder voorbehoud.

### ***Borg***

Voor een studio, appartement en chalet wordt meestal borg gevraagd. Deze krijg je, indien jouw appartement in orde is bevonden, bij vertrek weer retour. Indien het borgbedrag en de betaalwijze bekend zijn, wordt dit bij de bijzonderheden van de desbetreffende accommodatie vermeld. Als er geen borgbedrag wordt genoemd, kun je uitgaan van € 50,00 per persoon. Voor hotel- en pensionkamers wordt in het algemeen geen borg gevraagd. Soms betaal je een klein bedrag aan borg voor de sleutel. De afhandeling van de borg is te allen tijde een zaak tussen jezelf en de accommodatieverschaffer. De hoogte van het borgbedrag kan tussentijds wijzigen. Sunweb Group heeft hier geen enkele invloed op.

### ***Bagagerie***

Vaak is er op de bestemming de mogelijkheid om, tegen een vergoeding, jouw bagage in een aparte ruimte in het hotel achter te laten. Deze bagagerie is een extra service die ter plaatse wordt geleverd. Het gebruikmaken van een bagagerie is altijd op eigen risico en voor eigen verantwoordelijkheid. Sunweb Group heeft geen enkele invloed op de prijs en de kwaliteit van deze bagagerie en eventuele klachten of problemen hiermee kunnen derhalve niet door Sunweb Group in behandeling worden genomen.

### ***Interieur van de accommodatie***

Aangezien appartementen en studio's er over het algemeen ongeveer hetzelfde uitzien, geven wij in deze algemene informatie een beschrijving hiervan. Uitgebreidere informatie vindt je op de pagina van de desbetreffende accommodatie. De beschrijvingen bij de betreffende accommodaties kunnen in werkelijkheid afwijken en zijn uitsluitend een voorbeeld. Vaak zijn appartementen en studio's namelijk privé eigendom van particulieren die hun appartement naar eigen wensen hebben ingericht. Een aantal studio's en appartementen is voorzien van een mezzanine, een slaapruijnte op een half afgescheiden verdieping. Een cabine is een aparte slaapruijnte zonder raam die meestal kan worden afgesloten door een schuifdeur. Appartementen en studio's zijn bij een maximale bezetting vaak niet ideaal, de ruimte is over het algemeen vrij krap voor het maximale aantal personen. Het aantal vierkante meters in de beschrijving is een richtlijn, de werkelijke oppervlakte kan hiervan

afwijken. Bij de meeste appartementen bevinden zich in de woonkamers zogenaamde slaapbanken. Je dient er rekening mee te houden dat deze iets minder comfortabel kunnen zijn dan een gewoon bed. Ook bij hotelkamers zijn de extra bedden vaak bijzetbedden. Zelfs bij de luxe hotels kunnen de bedden minder comfortabel zijn dan je thuis gewend bent, met bijvoorbeeld dunnere matrassen en slappere spiralen.

Houd ook rekening met bijvoorbeeld warm water: vaak is er maar één (kleine) boiler voor alle personen. De inrichting is niet zoals je thuis gewend bent: in de badkamer is het meestal niet mogelijk om de douchekop op te hangen. Ook ontbreekt vaak het douchegordijn. Zaken als een koffiezetapparaat en een kaasschaaf vind je meestal niet in de keukenuitrusting. Boek je meerdere appartementen en studio's tegelijkertijd, dan proberen wij deze naast elkaar te reserveren. Dit is te allen tijde een preferentie! De praktijk leert dat dit namelijk helaas niet altijd mogelijk is.

### ***Hotels***

Voor veel van onze gasten is een hotel de meest aangename accommodatie om de vakantie in door te brengen. Wij bieden je dan ook op alle bestemmingen de keuze uit een groot aantal hotels van verschillend niveau en prijsklasse. De kamers die wij aanbieden beschikken over een eigen badkamer; soms zijn er ook kamers met alleen douche of zogenaamde standaardkamers waarbij de douche en het toilet zich op de gang bevinden. Het kan voorkomen dat een accommodatie uit verschillende gebouwen bestaat. In deze gebouwen kunnen verschillende types kamers voorkomen (gerenoveerd/niet gerenoveerd/oud/nieuw), tenzij anders vermeld kun je in alle kamers geplaatst worden.

### ***Studio's***

Een studio is altijd één leefruimte met slaapgelegenheid voor 2, 3, 4 of meer personen, afhankelijk van de grootte van de studio. In elke studio bevindt zich een badkamer met douche of bad en een toilet. Tevens is elke studio voorzien van een kitchenette bestaande uit elektrische kookplaten, een koelkast en in sommige gevallen een vaatwasser. De studio's hebben over het algemeen een balkon of terras.

### ***Appartementen***

Een appartement onderscheidt zich van een studio doordat de leefruimte altijd uit minimaal twee aparte delen bestaat. Elk appartement heeft standaard een slaapkamer en een woonkamer die dienst doet als woon/leef- en slaapruiimte. Houdt er rekening mee dat de woonkamers niet altijd voorzien zijn van een eeten een zithoek. In sommige gevallen is slechts één van beiden aanwezig. Indien het een 6-persoons appartement betreft, bevindt zich in de hal van het appartement meestal een stapelbed. Een appartement met één slaapkamer en een woonkamer noemt men een 2-kamerappartement, een appartement met twee slaapkamers en een woonkamer noemt men een 3-kamerappartement etc. In elk appartement is een badkamer met douche of bad aanwezig. In veel gevallen is er een apart toilet (anders bevindt het toilet zich in de badkamer). Elk appartement heeft een kitchenette met elektrische kookplaten, een koelkast en in sommige gevallen een vaatwasser. De appartementen zijn in de meeste gevallen voorzien van een balkon of terras.

### ***Mezzanine of cabine***

Een aantal studio's en appartementen is voorzien van een mezzanine. Dit is een slaapruiimte op een half afgescheiden verdieping. Een cabine is een aparte slaapruiimte zonder raam die meestal kan worden afgesloten door een schuifdeur.

### ***Voordeeltarief kamers***

Onze inkopers zijn altijd op zoek naar de scherpste aanbiedingen. Daarom hebben zij op verschillende bestemmingen een beperkt aantal kamers ingekocht tegen een speciale lage prijs.

Deze voordeeltarief kamers kunnen iets afwijken met betrekking tot ligging, inrichting en grootte. De reissom is echter extra voordelig! Let op: er is een beperkte voorraad van deze kamers beschikbaar! Boek dus op tijd om gebruik te kunnen maken van deze aantrekkelijke prijzen.

### **Maximale bezetting**

Appartementen en studio's zijn bij een maximale bezetting vaak niet ideaal, de ruimte is over het algemeen vrij krap voor het maximale aantal personen. Houd rekening met bijvoorbeeld warm water: vaak is er maar één (kleine) boiler voor alle personen.

### **Verzorging**

Uitgebreidere informatie vindt je op de pagina van de desbetreffende accommodatie. De onderstaande beschrijvingen kunnen in werkelijkheid afwijken en dienen uitsluitend als voorbeeld. Logies (LG): alleen overnachting.

Logies en ontbijt (LO): de verzorging begint met een ontbijt op de dag na aankomst en eindigt met ontbijt op de dag van vertrek.

Halfpension (HP): logies, ontbijt en diner. De verzorging begint met het diner op de dag van aankomst en eindigt met het ontbijt op de dag van vertrek.

Volpension (VP): logies, ontbijt, lunch en diner. De verzorging begint met het diner op de dag van aankomst en eindigt met de lunch op de dag van vertrek.

All inclusive (AI): overnachting, alle maaltijden, lokale alcoholische dranken en frisdranken en vaak ook snacks. De verzorging begint op het moment dat je incheckt en eindigt op de dag van vertrek bij het uitchecken.

Ultra all inclusive (UI): Ultra all inclusive is een formule die uitgebreider is dan all inclusive. Onder all inclusive verstaan we alle maaltijden (ontbijt, lunch en diner), frisdranken, lokale alcoholische dranken en vaak ook snacks. Ultra all inclusive bestaat uit diezelfde onderdelen, maar dit wordt aangevuld met extra's.

NB: (verse) vruchtensappen, cappuccino en andere luxe koffie behoren meestal niet tot het all inclusive programma, hetzelfde geldt voor de minibar in jouw kamer. Frisdranken komen vaak uit een postmix machine. Het aanbod van de formules verschilt per accommodatie. Voor meer informatie kun je kijken bij de rubriek accommodatie.

In de meeste hotels bestaan de maaltijden uit een drie- of viergangendiner (soms met menukeuze) of een buffet waarbij iedereen zelf kan kiezen wat hij lekker vindt. De maaltijden zijn aangepast aan de gewoontes van het betreffende vakantieland. Dit houdt in dat deze anders en vaak veel eenvoudiger zijn dan je thuis gewend bent. Het ontbijt is vaak beperkt tot een broodje, wat jam en een kopje koffie of thee en het diner is eenvoudig, bevat een beperkte hoeveelheid verse groenten en is niet altijd even afwisselend. Het kan voorkomen dat bij halfpension vermelde saladebuffetten komen te vervallen. Tijdens het voor- en naseizoen kan er een gang vervallen. Bij een lage bezettingsgraad kan het voorkomen dat de maaltijden à-la-carte in plaats van in buffetvorm geserveerd worden. Zeker bij kleinere hotels en pensions bestaat de mogelijkheid dat je tijdens de maaltijden met andere gasten dezelfde tafel moet delen. Indien je een speciaal dieet gebruikt, zullen wij dit doorgeven aan de betreffende accommodatie. Je dient er echter wel rekening mee te houden dat met name de eenvoudiger hotels hiermee niet altijd rekening houden. Een vegetarisch dieet houdt vaak in dat men zelf ter plaatse geen vlees eet, vleesvervangers zoals wij die kennen, zijn vaak niet beschikbaar. Sunweb Group kan voor het verzoek tot een bepaald dieet geen garantie geven of

verantwoordelijkheid dragen. Het is mogelijk dat je voor het kerst- en oudejaarsdiner vooraf of ter plaatse een toeslag dient te betalen. NB Wanneer bussen of vluchten op ongunstige tijden aankomen, is het mogelijk dat er maaltijden vervallen.

### ***Faciliteiten***

Bij de beschrijvingen van de verschillende accommodaties vind je een opsomming van de faciliteiten. Houd er rekening mee dat voor het gebruik van bepaalde faciliteiten zoals bijvoorbeeld sauna's en solarium, een toeslag moet worden betaald. Als er in de beschrijving bij een accommodatie niets vermeld staat over kosten, was het bij publicatie niet bekend of voor een bepaalde faciliteit betaald moet worden. Het is mogelijk dat sommige faciliteiten bij gebrek aan belangstelling in het voor- en naseizoen gesloten zijn. Bij de receptie kun je bijna altijd een kluisje huren voor jouw kostbaarheden en belangrijke papieren. Soms heb je zelfs de beschikking over een eigen kluisje in je kamer/appartement. Meestal wordt er een vergoeding gevraagd voor het gebruik van een kluisje. Wij raden je ten eerste aan om hier altijd gebruik van te maken, want niets is vervelender dan het kwijtraken van belangrijke zaken tijdens de vakantie. Inbraak in je accommodatie of diefstal van je persoonlijke eigendommen liggen buiten de invloedssfeer van Sunweb Group.

### ***Afstanden***

De afstanden die vermeld staan bij de accommodaties voor het centrum en bezienswaardigheden zijn altijd hemelsbreed gemeten. Dit houdt in dat de afstand te voet of per auto hiervan kan afwijken. Het is soms noodzakelijk om via trappen of hellende wegen het doel te bereiken.

### ***Voorkeuren en essenties***

Aan speciale wensen die bij de boeking kenbaar worden gemaakt, zal Sunweb Group zo veel mogelijk proberen te voldoen. Helaas zijn wij hierbij afhankelijk van de uiteindelijke dienstverlener, zoals de vervoerder en de accommodatieverschaffer en worden preferenties dan ook helaas niet altijd uitgevoerd. Het kan voorkomen dat preferenties die je bij jouw boeking doorgeeft geheel niet mogelijk zijn. Deze informatie was in dat geval vooraf niet bij ons bekend. Voor meer informatie over preferenties en essenties verwijzen wij je naar de ANVR-consumentenvoorwaarden.

### ***Mindervaliden***

Bij de accommodaties op de website zijn over het algemeen geen speciale voorzieningen getroffen voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers en mindervaliden. Dat betekent niet dat mindervaliden niet welkom zijn. Integendeel, maar het ontbreken van deze voorzieningen kan Sunweb Group nimmer worden verweten. Een aangepaste kamer of een voorkeur voor de ligging van de kamer is altijd een preferentie. Vanzelfsprekend zal Sunweb Group haar uiterste best doen aan alle wensen gehoor te geven.

### ***(Huis)dieren***

Het is verboden om (huis)dieren mee te nemen in de (transfer)bus. Indien je met eigen vervoer reist, is het bij sommige accommodaties mogelijk om jouw (huis)dier mee te nemen. Bij de bijzonderheden van de accommodatie kun je terugvinden of dit toegestaan is en wat de kosten zijn. Je dient aan Sunweb Group door te geven dat je jouw (huis)dier mee wilt nemen. Sunweb Group zal bij de accommodatie navraag doen of het meenemen van jouw (huis)dier mogelijk is. Voor het aanvragen van het vervoer van jouw (huis)dier bij de luchtvaartmaatschappij brengt Sunweb Group je extra administratiekosten in rekening per aanvraag. Je dient in het bezit te zijn van een dierenpaspoort wanneer je jouw (huis)dier meeneemt naar het buitenland. Meer informatie hierover vindt je op onze website.

### ***Linnengoed***

Verblijf je in een hotel dan zijn bedlinnen en handdoeken inclusief. Het bedlinnen gebruik je over het algemeen gedurende één week; handdoeken worden meestal twee- tot driemaal per week verschoond. Richtlijn hierbij is dat de dag van aankomst wordt meegerekend. Bij de appartementen is het afhankelijk van de accommodatie of het linnengoed (handdoeken en/of bedlinnen) inclusief is. Je vindt dit duidelijk in de beschrijving terug. Wanneer lakens niet inclusief zijn, kun je deze vaak ter plaatse huren (ca. € 10,- p.p.) of zelf meenemen. Indien bij appartementen is aangegeven dat het linnengoed inclusief is, ontvang je bij aankomst meestal één handdoek per persoon en het bedlinnen. Soms is alleen het bedlinnen inbegrepen. Het is raadzaam om zelf extra handdoeken mee te nemen omdat de handdoeken gedurende de week niet worden gewisseld. Meer informatie vindt je onder het kopje "bijzonderheden" bij de accommodatie.

### ***Schoonmaak***

Onder het kopje "bijzonderheden" tref je een overzicht van het aantal malen per week dat je kamer/appartement wordt schoongemaakt en dat de handdoeken en het linnengoed worden verschoond. Hierbij worden de schoonmaak, het schone linnengoed en de schone handdoeken bij aankomst meegerekend. Dit overzicht dient ter indicatie. Het is altijd mogelijk dat bepaalde wisselingen of schoonmaken vervallen in verband met feestdagen o.i.d.. Houdt er rekening mee dat de schoonmaak een andere invulling kan hebben dan je thuis misschien gewend bent. In appartementen ben je vaak zelf verantwoordelijk voor de schoonmaak. Aan het einde van je verblijf dien je je appartement of studio weer brandschoon op te leveren. Wanneer je dit nalaat, kan een bedrag variërend van € 30,- tot je volledige borg worden ingehouden. Bij sommige accommodaties wordt een bedrag gevraagd voor de eindschoonmaak. De kosten voor eindschoonmaak zijn meestal verplicht.

### ***TV***

In veel van onze accommodaties bestaat de mogelijkheid een tv te huren, soms is deze standaard aanwezig. Indien het hierbij gaat om een satelliet-tv, kunnen hierop soms ook Nederlandse satellietzenders ontvangen worden, zoals RTL4/5 en BVN. Wij kunnen geen aansprakelijkheid aanvaarden ten aanzien van de te ontvangen zenders.

### ***Een voorbehoud***

Een vakantie in het buitenland betekent andere mensen en gewoonten, een andere cultuur, ander eten etc.. Dat is één van de aantrekkelijke kanten van een vakantie, maar ook een aspect om bij jouw vakantieverwachtingen rekening mee te houden. Wanneer je kiest voor een eenvoudige accommodatie, kun je natuurlijk geen luxe hotel verwachten. Ook moet rekening worden gehouden met de mogelijkheid van bouwactiviteiten op de bestemming, van een beperkte openstelling van winkels en uitgaansmogelijkheden en beperkter aanbod van faciliteiten en verbindingen in het voor- en naseizoen.

### ***Geluidsoverlast***

Indien er in de beschrijving melding wordt gemaakt van een levendige omgeving of een centrale ligging of er is een bar aanwezig, dan duidt dit er meestal op dat er sprake is van een gezellige drukte in de omgeving of verkeersdrukte. Veel complexen organiseren overdag of 's avonds activiteiten. Waar de één van geniet, kan de ander zich aan ergeren. Wij proberen dergelijke activiteiten/animatie zoveel mogelijk in de beschrijving te vermelden. De normen en tijden waarop men leeft zijn anders dan bij ons. Absolute rust en stilte na middernacht zijn daarom geen stelregel. Geluidsoverlast door bouwwerkzaamheden is helaas niet te voorkomen. Indien de werkzaamheden plaatsvinden in de accommodatie zullen wij te allen tijde proberen je tijdig te informeren. Het kan echter voorkomen dat wij niet van de werkzaamheden op de hoogte zijn. Het kan helaas gebeuren dat er medevakantiegangers zijn die overlast veroorzaken. Wij hebben hier geen invloed op. Het kan ook voorkomen dat je zelf (bewust of onbewust) voor overlast zorgt. Onze reisleiding of het



hotelmanagement kan je verzoeken jouw gedrag aan te passen. Als de klachten blijven bestaan heeft de reisleiding of het hotelmanagement het recht je uit de accommodatie te (laten) zetten. Alle hieruit voortvloeiende gevolgen zijn voor je eigen rekening.

## **ARRANGEMENTEN**

### ***Skipas***

De meeste van onze arrangementen zijn inclusief een skipas voor zes of acht dagen. Voor uitgifte en gebruik van de skipassen worden onveranderd de voorwaarden van de betreffende skiliftmaatschappij toegepast. Een geboekte skipas is ter plaatse niet altijd te wijzigen. Sunweb Group is nimmer aansprakelijk voor verloren skidagen door sluitingen van skiliften en skipistes en mogelijke andere onvoorziene zaken. Mocht je tijdens jouw vakantie om wat voor reden dan ook één of meerdere dagen geen gebruik kunnen maken van jouw skipas, zal in sommige gevallen door het skipassenbureau een restitutie uitgekeerd worden. Hiervoor dien je zelf na thuiskomst contact met ons op te nemen. Deze restitutie kan afwijken van restitutie die door het skipassenbureau wordt gecommuniceerd (of zelfs niet van toepassing zijn) op de skipas welke bij jouw pakketreis is inbegrepen. Zonder jouw originele skipas zal het niet mogelijk zijn om je vraag in behandeling te nemen.

De skipas gaat normaal gesproken in op de dag na aankomst. Bij de Mini Ski- en Midweekarrangementen en sommige busreizen gaat de skipas in op de dag van aankomst. Kom je op de dag van aankomst later aan op bestemming vanwege bijvoorbeeld files, slechte weeromstandigheden of andere onvoorziene zaken, dan heb je geen recht op restitutie van de skipas. Een zevende dag skipas (laatste zaterdag) is vaak extra bij te boeken; de prijs die hiervoor wordt genoemd, geldt uitsluitend bij boeking in Nederland; ter plaatse moet meestal meer worden betaald.

In veel skigebieden is er geen pasfoto voor de skipas meer nodig. Indien dit wel noodzakelijk is, wordt dit op de website vermeld.

### ***Skihuur***

Voor alle wintersportlanden gelden de volgende standaardvoorwaarden bij de materiaalhuur:

- Wanneer jouw schoenmaat groter is dan 44 kan Sunweb Group je niet garanderen dat deze ter plaatse aanwezig zijn en wordt je aangeraden de schoenen in Nederland te huren. Snowboarders worden aangeraden om ook het snowboard in Nederland te huren. Dit omdat bij een schoenmaat groter dan 44 ook een breder snowboard hoort.
- Ter plaatse kun je een speciale verzekering afsluiten voor diefstal en beschadiging van het gehuurde materiaal (controleer ter plaatse de exacte voorwaarden).

### ***Skiles***

Sunweb Group heeft speciale afspraken met de skischolen; je zult je bij de lestijden dan ook moeten schikken naar de tijden die Sunweb Group heeft afgesproken met de skischool (vaak worden de lessen 's middags gegeven). Het kan zijn dat de lestijden tijdens de (Franse) vakantieperiodes afwijken van de standaard lestijden. Wanneer lessen op de bestemming vanwege te weinig deelname of andere redenen komen te vervallen, zal Sunweb Group de door jou aan ons betaalde kosten retourneren. Je dient zelf zorg te dragen voor vervangende lessen en de kosten de hieraan verbonden zijn.

## **VERLOREN VOORWERPEN**

Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen. Indien je iets belangrijks bent vergeten in de accommodatie, dan kun je dat kenbaar maken aan het verkoopkantoor van Sunweb Group in Nederland. Je kunt dit tot uiterlijk één week na thuiskomst melden. Alle meldingen die na één week binnenkomen, worden niet meer in behandeling genomen.

## **ONTEVREDEN OF KLACHTEN**

Heb je klachten over de reis of ben je ontevreden over de accommodatie, dan dien je dit direct te melden aan de receptie van jouw accommodatie en aan de vertegenwoordiging van Sunweb Group ter plaatse. Is er niemand aanwezig of wordt de klacht volgens jou niet naar behoren opgelost, dan dien je direct vanaf je vakantiebestemming telefonisch, per e-mail of per fax contact op te nemen met ons verkoopkantoor in Nederland. Deze handelwijze is absoluut noodzakelijk omdat Sunweb Group op het moment dat je jouw klacht kenbaar maakt, daaraan meestal direct wat kan doen. Achteraf, na thuiskomst is het natuurlijk niet meer mogelijk de problemen op te lossen. Klachten die op de bestemming niet zijn gemeld en waarvoor geen klachtenformulier is ingevuld, worden in Nederland niet in behandeling genomen. Word jouw klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost, dan kun je uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis jouw klacht schriftelijk (met een motivatie) indienen. Het opsturen van alleen een klachtenformulier zonder verdere toelichting is niet voldoende. Wanneer de klacht betrekking heeft op de totstandkoming van de boeking, dan kun je deze uiterlijk binnen één maand na kennisname van de feiten (waarop de klacht betrekking heeft) bij Sunweb Group indienen. Voor verdere informatie verwijzen wij je naar de ANVR-consumentenvoorwaarden.

## **BETROUWBAAR**

### ***Stichting Garantiefonds Reisgelden***

Ons bedrijf is aangesloten bij SGR. Ons lidnummer is 3609. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de in onze brochure en op onze website gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen als zijn 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.

### ***ANVR***

Ons bedrijf is aangesloten bij de ANVR. Ons lidnummer is 3607. Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en van de informatie daarover. De reizen op onze website worden aangeboden onder het beding dat de ANVR-Consumentenvoorwaarden (Deel A –reisvoorwaarden- of Deel B –Boekingsvoorwaarden) van toepassing zijn op alle aanbiedingen op onze website tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. Op het boekingsformulier dien je aan te vinken dat je kennis hebt genomen van de toepasselijke ANVRConsumentenvoorwaarden (Deel A –reisvoorwaarden- of Deel B –Boekingsvoorwaarden) en overige informatie, en daarmee akkoord gaat.

### ***Calamiteitenfonds***

Ons bedrijf is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de in onze brochure en op onze website gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat je als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:  
- (een deel van) jouw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren.

- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij je vervroegd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

### ***Duurzaam toerisme***

Duurzaam toerisme is niets anders dan reizen en rekening houden met milieu, mensen, natuur en cultuur, zodat ook aan volgende generaties aantrekkelijke bestemmingen kunnen worden aangeboden.

De ANVR-reisbranche voelt zich hierbij betrokken en zet zich in voor Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO). Zo voldoet ons bedrijf aan de ANVR-DTO verplichting, waarbij de reisonderneming o.a. een daartoe opgeleide coördinator heeft aangesteld die met goed gevolg een examen heeft afgelegd. Ook hebben wij een beleidsverklaring en een programma met praktische maatregelen opgesteld, waarin staat beschreven hoe wij nu en in de toekomst met de zorg voor het milieu omgaan.

Je kunt onze beleidsverklaring en programma m.b.t. duurzaam toeristisch ondernemen nalezen op de website. Maar duurzaam toerisme is niet alleen iets voor reisondernemingen. Je bent als vakantieganger daarbij een onmisbare schakel.

### ***Bestrijding kinderprostitutie (ECPAT)***

Wij steunen actief de ANVR en ECPAT in de bestrijding van kinderprostitutie in vakantielanden. Wij nodigen je uit met ons alert te zijn en seksueel misbruik van kinderen te melden ([www.meldkindersekstoerisme.nl](http://www.meldkindersekstoerisme.nl)). Informatie is bij de reisleiding beschikbaar.

### ***Thuiswinkel Waarborg***

Het Thuiswinkel Waarborg is hét door de Consumentenbond ondersteunde keurmerk voor consumenten die producten en/of diensten kopen via catalogus, internet, post, televisie, etc. De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, kortweg Thuiswinkel.org, is de branchevereniging van bedrijven die het Thuiswinkel Waarborg voeren en die het keurmerk bewaakt. De leden van de branchevereniging werken volgens de gedragsregels Thuiswinkel Waarborg. Deze gedragsregels verwijzen naar Europese en Nederlandse wet-, regelgeving en richtlijnen, bindende algemene voorwaarden en adequate geschillenbeslechting. Meer informatie op [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

## **AANSPRAKELIJKHEID BIJ VliegREIZEN**

### ***Kennisgeving aan passagiers inzake aansprakelijkheid.***

Deze kennisgeving geeft een samenvatting van de aansprakelijkheidsregels die luchtvaartmaatschappijen overeenkomstig de EU-wetgeving en het Verdrag van Montreal toepassen.

### ***Schadeloosstelling bij overlijden of letsel***

De aansprakelijkheid voor overlijden of letsel van passagiers is niet door financiële limieten beperkt. Voor schades van een omvang tot 100.000 BTR (ongeveer € 123.000) is de aansprakelijkheid onbeperkt. Boven dat bedrag is de luchtvaartmaatschappij niet aansprakelijk als ze het bewijs kan leveren dat ze niet nalatig is geweest of anderszins in gebreke is gebleven.

### ***Voorschotten***

Als een passagier gewond raakt of om het leven komt, moet de luchtvaartmaatschappij binnen 15 dagen nadat de schadevergoedingsgerechtigde geïdentificeerd is, een voorschot uitbetalen dat

toereikend moet zijn om de onmiddellijke economische noden te lenigen. In geval van overlijden kan het voorschot niet minder dan 16.000 BTR (ongeveer € 20.000) bedragen.

#### ***Vertraging van passagiers***

In geval van vertraging van passagiers is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van passagiers is beperkt tot 4.150 BTR (ongeveer € 5.100).

#### ***Vertraging van bagage***

In geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van bagage is beperkt tot 1.000 BTR (ongeveer € 1.230).

#### ***Vernietiging, verlies of beschadiging van bagage***

De luchtvaartmaatschappij is aansprakelijk voor vernietiging, verlies of beschadiging van bagage tot een maximum van 1.000 BTR (ongeveer € 1.230). Wanneer het geregistreerde bagage betreft, is de maatschappij ook aansprakelijk indien niet veroorzaakt door haar schuld, tenzij de bagage al beschadigd was. Wanneer het niet-geregistreerde bagage betreft, is de luchtvaartmaatschappij slechts aansprakelijk als het veroorzaakt is door haar schuld.

#### ***Hogere limieten voor bagage***

Er kan een hogere aansprakelijkheidslimiet voor bagage gelden indien de passagier voordat hij aan boord is gegaan, een speciale verklaring heeft afgelegd en een aanvullende vergoeding heeft betaald.

#### ***Klachten over bagage***

Als de bagage beschadigd, vertraagd, vermist of vernietigd is, moet de passagier zo spoedig mogelijk bij de luchtvaartmaatschappij een schriftelijke klacht indienen. In geval van beschadiging van geregistreerde bagage moet de passagier binnen zeven dagen een schriftelijke klacht indienen en in geval van vertraging van geregistreerde bagage binnen 21 dagen na de datum waarop de bagage tot zijn beschikking is gesteld.

#### ***Aansprakelijkheid van de contractuele vervoerder en die van de feitelijke vervoerder***

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert niet dezelfde is als de maatschappij waarmee de vervoersovereenkomst is gesloten, heeft de passagier het recht een klacht of een vordering tot schadeloosstelling aan elk van beide maatschappijen te richten. Indien de naam of code van een luchtvaartmaatschappij op het ticket staat, is die maatschappij de vervoerder waarmee de vervoersovereenkomst is gesloten.

#### ***Termijn voor gerechtelijke procedure***

Een rechtsvordering tot het verkrijgen van schadevergoeding moet worden ingesteld binnen twee jaar na de datum van aankomst van het vliegtuig op bestemming of het tijdstip waarop het vliegtuig had moeten aankomen.

#### ***Grondslag voor de kennisgeving***

Grondslag voor deze regels is het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, en de Verordening (EG) nr. 2027/97 (gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002) en de nationale wetgeving van de lidstaten.

Disclaimer: deze kennisgeving is vereist volgens art. 6.1 of van de EG-Verordening 889/2002. Sunweb Group staat niet garant voor de volledigheid van de inhoud van deze kennisgeving.

## **MEDEDELING INZAKE BESCHERMING REISDATA**

Ingevolge wetgeving in de USA en enkele andere landen, is Airline verplicht reisdata af te staan aan de autoriteit van deze landen, over jouw reisschema vanaf het moment van reservering zoals dat bij Airline bekend is. De veiligheids-, douane- en immigratiediensten van deze landen, hebben Airline verzekerd dat de verkregen data uitsluitend voor veiligheidszaken gebruikt zal worden. Indien de reis van een passagier wordt ondernomen met een eindbestemming of een tussenlanding in een ander land dan het land van vertrek, dan kan het vervoer van die passagier onder de bepalingen vallen van de Conventie van Warschau of de Conventie van Montreal, welke in het algemeen de aansprakelijkheid van de luchtvervoerders in geval van overlijden of lichamelijk letsel evenals in geval van verlies en/of beschadiging van de bagage, beperkt.

### ***Contractvoorwaarden***

1. In de onderhavige overeenkomst betekent "reisbiljet" dit reis en bagagebiljet, of dit reisschema/ontvangstbewijs indien van toepassing in geval van een elektronisch reisbiljet, waarvan deze voorwaarden en mededelingen deel uitmaken, "vervoerder" omvat alle luchtvervoerders, die de passagier of zijn bagage krachtens de onderhavige overeenkomst vervoeren of op zich nemen te vervoeren of die enige andere dienst verrichten die verband houdt met het luchtvervoer, "elektronisch reisbiljet" betekent het Reisschema/Ontvangstbewijs uitgegeven door of namens de vervoerders, de Elektronische Coupons en, indien van toepassing, een instapdocument. "Conventie van Warschau" betekent de Conventie tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer gesloten te Warschau op 12 oktober 1929, of genoemde Conventie als gewijzigd te Den Haag op 28 september 1955, al naar gelang welke van beide van toepassing is; "Conventie van Montreal" betekent de Conventie tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer gesloten te Montreal op 28 mei 1999.
2. Vervoer krachtens de onderhavige overeenkomst is onderworpen aan de regels en beperkingen betreffende aansprakelijkheid neergelegd in de Conventie van Warschau of de Conventie van Montreal tenzij zodanig vervoer niet "internationaal vervoer" is in de zin van die Conventie.
3. Voor zover niet in strijd met het voorgaande, is het vervoer evenals andere diensten verricht door elke vervoerder onderworpen aan: (i) de in het reisbiljet vermelde voorwaarden, (ii) de toepasselijke tarieven, (iii) de vervoersvoorwaarden en aanverwante voorschriften van de vervoerder, welke deel uitmaken van de onderhavige overeenkomst (en welke op verzoek verkrijgbaar zijn in het kantoor van de vervoerder), behalve bij vervoer tussen een plaats in de Verenigde Staten of Canada en een plaats daar buiten, waarvoor de in die landen van kracht zijnde tarieven en vervoersvoorwaarden gelden.
4. In geval van vervoer krachtens een charterovereenkomst geschiedt vervoer krachtens dit reisbiljet op voorwaarde dat aan de navolgende voorwaarden is voldaan: dat (a) de vlucht(en) met betrekking waartoe dit reisbiljet is afgegeven in alle opzichten geschiedt/geschiedt met inachtneming van de bepalingen, verplichtingen en voorwaarden van die charterovereenkomst aangaande de vlucht(en) zoals aangegaan tussen de vervoerder en die chartermaatschappij; (b) de houder van het reisbiljet of van het reisschema/ontvangstbewijs rechtsgeldig gekwalificeerd en gerechtigd is om in overeenstemming met alle door de overheid en door de luchtvaartautoriteiten gestelde regelingen die daarop betrekking hebben en met alle van toepassing zijnde bepalingen van die charterovereenkomst als passagier met de chartervlucht in kwestie te worden vervoerd; (c) alle verplichtingen van de chartermaatschappij jegens de vervoerder in de bepalingen van de

charterovereenkomst en anderszins en van de houder van het reisbiljet of van het reischema/ontvangstbewijs jegens de chartermaatschappij rechtsgeldig zijn nagekomen.

5. De naam van de vervoerder mag afgekort worden op het reisbiljet, de volledige naam en afkorting is vermeld in de tarieven, vervoersvoorwaarden, voorschriften of dienstregelingen van de vervoerder, het adres van de vervoerder is het adres van de luchthaven van vertrek aangegeven naast de eerste afkorting van de naam van de vervoerder op het reisbiljet; de overeengekomen landingsplaatsen zijn de plaatsen aangegeven op dit reisbiljet of eventuele aanvullende reisbiljetten, of vermeld in de dienstregelingen van de vervoerder als de voor de route van de passagier vastgestelde landingsplaatsen; vervoer krachtens de onderhavige overeenkomst dat door verschillende opeenvolgende vervoerders wordt bewerkstelligd, wordt geacht één enkel vervoer te vormen.

6. Een luchtvervoerder die een reisbiljet uit geeft voor vervoer op de lijnen van een andere luchtvervoerder, doet zulks slechts als diens agent.

7. Elke uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid van de vervoerder zal van toepassing zijn op en ten goede komen aan agenten, werknemers en vertegenwoordigers van de vervoerder, en op eenieder wiens vliegtuig door de vervoerder wordt gebruikt voor vervoer, en op diens agenten, werknemers en vertegenwoordigers.

8. Geregistreerde bagage zal aan de houder van het bagagebiljet of bagage identificatie label worden overhandigd. In geval van schade aan bagage bij internationaal vervoer dient een klacht onmiddellijk na ontdekking van de schade en uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst schriftelijk bij de vervoerder te worden ingediend; bij vertraging dient de klacht binnen 21 dagen na de dag waarop de bagage was afgeleverd te worden ingediend.

9. De vervoerder zal naar zijn beste vermogen trachten de passagier en de bagage met redelijke spoed te vervoeren. Vervoerder zal zich inspannen geregistreerde bagage met hetzelfde luchtvaartuig als de passagier te vervoeren. Tijden vermeld in de dienstregelingen of elders worden niet gegarandeerd en maken geen deel uit van de onderhavige overeenkomst. De vervoerder is gerechtigd zonder voorafgaande kennisgeving het vervoer te doen geschieden door andere vervoerders of met een ander vliegtuig, en is in geval van noodzaak gerechtigd de landingsplaatsen vermeld op het reisbiljet te veranderen of over te slaan. Reistijden kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De vervoerder aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het realiseren van aansluitingen.

10. De passagier is verplicht van overheidswege gegeven reisvoorschriften na te leven, uitreis, inreis en andere vereiste documenten te tonen, en op het tijdstip aangegeven door de vervoerder op het vliegveld te verschijnen, of, als geen tijdstip is aangegeven, tijdig genoeg om de uitreisformaliteiten te kunnen vervullen.

11. Agenten, werknemers en vertegenwoordigers van de vervoerder zijn niet bevoegd enige bepaling van de onderhavige overeenkomst te veranderen, te wijzigen of terzijde te stellen.

12. Sommige overheden verbieden uitwisselbaarheid op chartervluchten, dit betekent, dat je zowel de heenreis als de terugreis met hetzelfde gezelschap dient te reizen, ongeacht het aantal geboekte reizen. De vervoerder kan verzoeken tot wijziging van de terugreis niet honoreren of aansprakelijk gehouden worden voor passagiers die hun terugvlucht hebben gemist of die hun terugreis willen vervoegen, om wat voor reden dan ook.

## **VERORDENING (EC) Nr. 889/2002 MEDEDELING**

### ***Beperking van aansprakelijkheid***

De van toepassing zijnde beperkingen van aansprakelijkheid met betrekking tot jouw reis uit te voeren door de door ons ingehuurde luchtvaartmaatschappij(en) zijn als volgt:

1. Er zijn geen financiële beperkingen met betrekking tot dood of lichamelijk letsel en de luchtvaartmaatschappij zal teneinde aan de onmiddellijke economische financiële behoefte van de persoon die tot het indienen van een verzoek tot schadevergoeding gerechtigd is een voorschot uitbetalen;
2. In geval van tenietgaan, verlies, schade aan of vertraging van bagage, 1.000 Speciale Trekkings Rechten (ongeveer 1.230 Euro). Als de waarde van de bagage groter is dan dit maximale bedrag dien je ervoor zorg te dragen dat de bagage voldoende verzekerd is vóór vertrek.
3. In geval van vertraging van jouw reis, maximaal 4.150 Speciale Trekkings Rechten (ongeveer 5.100 Euro). Deze mededeling voldoet aan de voorwaarden gesteld in de Verordening van de Europese Gemeenschap (EC) nr. 889/2002

## Standaardinformatieformulier 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. Sunweb Group GmbH is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Sunweb Group GmbH beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt. Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=EN>

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

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

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



— Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen.

— In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding.

— De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.

— Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de pakketreis inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. Sunweb Group GmbH heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Wanneer diensten door de insolventie van Sunweb Group GmbH niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit contact opnemen (Stichting Garantiefonds Reisgelden, Admiraliteitskade 73, 3063 ED Rotterdam, telefoon nr. 010-4146377, email: [sgr@sgr.nl](mailto:sgr@sgr.nl)).

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in de Implementatiewet richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen:

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