

ANVR-Consumentenvoorwaarden (Reis- en Boekingsvoorwaarden)



Inleiding

Onderstaande ANVR Reis- en Boekingsvoorwaarden 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. Op de reserveringsbevestiging wordt aangegeven welke voorwaarden van toepassing zijn: de ANVR-Reisvoorwaarden of de ANVR-Boekingsvoorwaarden. Als niet duidelijk wordt aangegeven welke voorwaarden van toepassing zijn dan gelden de ANVR-Reisvoorwaarden.

Printscreen

Het 'online'-aanbod van een reisorganisator kan snel wijzigen. Het verdient daarom aanbeveling dat je bij boeking een print maakt (print screen) van het scherm waarop het aanbod van de reisorganisator staat, zodat daarover later geen onduidelijkheid kan ontstaan.

Aanvullende bedingen

Reisorganisator (en/of reisagent) en reiziger kunnen bedingen overeenkomen die aanvullend zijn op onderstaande voorwaarden. Deze bedingen moeten schriftelijk of elektronisch worden vastgelegd. De bedingen kunnen geen afbreuk doen aan de rechten die de reiziger op grond van de wet en onderstaande voorwaarden heeft. Bij strijdigheid van het individueel overeengekomen beding met onderstaande voorwaarden geldt de voor de reiziger gunstigste bepaling.

ANVR-REISVOORWAARDEN

Gelden voor boekingen vanaf 1 april 2016

INHOUDSOPGAVE

- Artikel 1. Inleiding
- Artikel 2. Informatie van de reisorganisator
- Artikel 3. Informatie door de reiziger
- Artikel 4. Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator
- Artikel 5. Wijzigingen door de reisorganisator
- Artikel 6. Hulp en Bijstand
- Artikel 7. Aansprakelijkheid reisorganisator
- Artikel 8. Rechten van de reiziger
- Artikel 9. Opzegging door de reiziger
- Artikel 10. Betaling
- Artikel 11. Verplichtingen van de reiziger
- Artikel 12. Klachten
- Artikel 13. Geschillen
- Artikel 14. Nakomingsgarantie

Artikel 1 Inleiding

- 1.1. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op reisovereenkomsten in de zin der wet die de reisorganisator sluit met een of meer reizigers.
- 1.2. Deze reisvoorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op andere reisdiensten zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus. Dat dient dan expliciet in de aanbieding te worden vermeld.
- 1.3. De reiziger heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. De reiziger heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 8 weken voor vertrek, noch bij z.g. "cruisereizen".

Artikel 2 Informatie van de reisorganisator

- 2.1. De reisorganisator zal vóór het sluiten van de reisovereenkomst bekend maken wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De reisorganisator kan een aanbetaling verlangen, de hoogte daarvan maakt hij vóór het sluiten van de overeenkomst bekend.
- 2.2. De reisorganisator kan aan het sluiten van een reisovereenkomst de

voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs daarvan verlangen.

- 2.3. De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatie-dragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 2.4. Indien de aangeboden reis is opgenomen in een (internet) publicatie van de reisorganisator maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst tenzij anders aangegeven.
- 2.5. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal de reisorganisator de wettelijk voorgeschreven informatie verstrekken. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen met betrekking tot paspoorten en visaverplichtingen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie ondertussen niet is gewijzigd.
- 2.6. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, uiterlijk bij het ter beschikking stellen van de reisbescheiden. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis worden vermeld in de reisbescheiden.

Artikel 3 Informatie door de reiziger

- 3.1. De reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
- 3.2. De reiziger vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.
- 3.3. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.
- 3.4. De reiziger kan zowel om medische redenen als om andere redenen de reisorganisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. De reisorganisator is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven doch als hij dat doet is de reiziger verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

Artikel 4 Bevestiging/Herroeping door de reisorganisator

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger zo spoedig mogelijk een bevestiging en/of een factuur.
- 4.2. De reisorganisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen in geval het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimum aantal deelnemers.
- 4.3. Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door de reisorganisator, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch 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 te geschieden onder opgave van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.
- 4.4. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke 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 reisorganisator

- 5.1.** De reisorganisator kan de reisovereenkomst slechts wijzigen wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld meedeelt. De reiziger kan de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 5.2.** De reisorganisator kan de reisovereenkomst ook wijzigen op een wezenlijk punt wegens gewichtige omstandigheden die hij de reiziger onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging aan zijn zijde, meedeelt. De reiziger kan deze wijziging afwijzen.
- 5.3.** De reisorganisator kan tot twintig dagen voor aanvang van de reis de reissom verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten (met inbegrip van brandstofkosten) of de verschuldigde belastingen en heffingen. Bij toepassing van deze bepaling geeft de reisorganisator aan op welke wijze de verhoging is berekend. De reiziger kan de verhoging afwijzen.
- 5.4.** Vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de reisorganisator en ook daadwerkelijk betaald is, zal de reisorganisator – in afwijking van het bepaalde in lid 3 - de reissom niet meer verhogen.
- 5.5.** In geval van wijziging van de overeenkomst op een wezenlijk punt doet de reisorganisator onverwijld de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven.
- 5.6.** Na een afwijzing als in lid 2 en 3 bedoeld, kan de reisorganisator de reisovereenkomst opzeggen. De reiziger heeft recht op teruggave of kwijtschelding van de reissom of een evenredig deel daarvan indien de reis reeds ten dele is genoten. Ditzelfde recht heeft de reiziger ingeval hij terecht een wijziging die hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt heeft afgewezen.
- 5.7.** **A.** Indien de oorzaak van de wijziging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van de reisorganisator
- B.** Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger
- C.** Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade.
- 5.8.** De reisorganisator is verplicht de reiziger te informeren over een wijziging in de vertrektijd. Als het gaat om de terugreis van reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfadres niet bekend is, zal de reisorganisator zich in redelijkheid inspannen om hen te informeren over deze wijziging.

Artikel 6 Hulp en bijstand

- 6.1.** De reisorganisator is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem is toe te rekenen.
- 6.2.** Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
- 6.3.** Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de reisorganisator bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

Artikel 7 Aansprakelijkheid reisorganisator

- 7.1.** De aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt, is beperkt tot driemaal de reissom tenzij de reisorganisator de dienst zelf verricht en/of als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de reisorganisator. De reisorganisator kan zijn aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger, niet uitsluiten of beperken.

- 7.2.** Een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die hem kan worden toegerekend, verplicht de reisorganisator mede tot vergoeding van ander nadeel dan vermogensschade, voor zover door die tekortkoming derving van reisgenot is veroorzaakt. Deze vergoeding bedraagt ten hoogste eenmaal de reissom.
- 7.3.** Indien op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de reisorganisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat.
- 7.4.** De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een door hem afgesloten verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringsverzekering.

Artikel 8 Rechten van de reiziger

8.1. Indeplaatsstelling

- 8.1.1.** De reiziger kan aan de reisorganisator verzoeken zich te laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
 - het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
 - de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.
- Ingeval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator dat met redenen omkleed aan de reiziger meedelen.
- 8.1.2.** De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

8.2. Reisbescheiden

- 8.2.1.** De reisorganisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke wijze hij de reisbescheiden aan de reiziger ter beschikking zal stellen.
- 8.2.2.** Indien de reiziger op het door de reisorganisator meegeedeelde tijdstip, doch uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld aan de reisorganisator of het boekingskantoor.

Artikel 9 Opzegging door de reiziger

- 9.1.** De reiziger kan de reisovereenkomst opzeggen. Doet hij dat dan is hij verplicht om aan de reisorganisator de schade te vergoeden die deze ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze bedraagt maximaal eenmaal de reissom.
- 9.2.** De reisorganisator kan deze schade fixeren op vaste percentages van de reissom afhankelijk van het tijdstip van opzegging (annuleringskosten). Deze percentages dient de reisorganisator voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst aan de reiziger kenbaar te maken.
- 9.3.** De reiziger die de reisovereenkomst opzegt, is gehouden deze annuleringskosten te voldoen, tenzij hij aannemelijk maakt dat de schade van de reisorganisator lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.
- 9.4.** Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door de reiziger vanaf 30 kalenderdagen voor vertrek kosteloos worden opgezegd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.

Artikel 10 Betaling

- 10.1.** De reiziger die niet op het door de reisorganisator vermelde tijdstip (artikel 2.1) aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan is van rechtswege in verzuim.
- 10.2.** Indien (tijdige) betaling uitblijft, wordt de reiziger aangemaand door of namens de reisorganisator en wordt hem een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd per deze datum. De reeds betaalde gelden worden met de annuleringsgelden verrekend.

- 10.3.** De reiziger die niet tijdig heeft betaald is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4.
- 10.4.** De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daarop volgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere. De reisorganisator kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 11 Verplichtingen van de reiziger

- 11.1.** De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens de reisorganisator gegeven en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedragingen. Dit te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 11.2.** De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger.
- 11.3.** De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
- 11.4.** Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

Artikel 12 Klachten

Tijdens de reis

- 12.1.** Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij:
1. de betrokken dienstverlener;
 2. de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
 3. de reisorganisator.
- 12.2.** Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.
- 12.3.** Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).
- 12.4.** De reisorganisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
- 12.5.** Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en de registratie van de klacht op de door de reisorganisator aangegeven wijze heeft voldaan en de dienstverlener of de reisorganisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding (gedeeltelijk) komen te vervallen.

Na de reis

- 12.6.** Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch 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 worden ingediend. Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.
- 12.7.** Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.
- 12.8.** Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger redelijkerwijs geen verwijt treft.
- 12.9.** De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 13 Geschillen

- 13.1a.** Als een klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kan de reiziger uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na de datum van de indiening van zijn klacht bij de reisorganisator of het boekingskantoor overeenkomstig art. 12.6 of art. 12.7, het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 13.1b.** De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 13.2.** Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).
- 13.3a.** De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden.
- 13.3b.** 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.
- 13.3c.** 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, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
- 14.2.** De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000,- per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.
- 14.3.** De ANVR verschafft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
- aan het lid is surséance van betaling verleend; 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 de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.nl).

Baarn, 28 oktober 2015

© Copyright ANVR

ANVR-BOEKINGSVOORWAARDEN

Gelden voor boekingen vanaf 1 april 2016

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. In deze ANVR-Boekingsvoorwaarden wordt verstaan onder:

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

Dienstverlener: de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, 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 de reiziger en de reisagent, waarbij de reisagent zich tegenover de reiziger 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.

- 2. De ANVR-reisagent (of het boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in opdracht van de reiziger. De ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent. Hierop zijn enkele uitzonderingen.
- 3. Als de reiziger een reis boekt van een ANVR-reisorganisator, waarop de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden deze ANVR-Reisvoorwaarden voor het hele traject: van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Als de reisagent zelf, op eigen naam reizen organiseert, of reizen verkoopt van een touroperator die niet in Nederland is gevestigd, wordt hij voor die reis aangemerkt als reisorganisator. Ook op die reis zijn de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing.
- 4. De reisagent kan een reservering voor de reiziger maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen de reiziger en de door de reiziger gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, en verzekeringen voor de reiziger afsluiten.
- 5. De reiziger heeft geen herroepingsrecht met betrekking tot de in zijn opdracht door de reisagent gemaakte reserveringen waarop deze ANVR-boekingsvoorwaarden van toepassing zijn.
- 6. De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde diensten. Hierop zijn de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotelier, van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.
- 7. De reisagent kan, voor het verlenen van zijn diensten, een bedrag in rekening brengen mits de hoogte hiervan van tevoren aan de reiziger bekend is gemaakt.

Artikel 2 De opdracht in het algemeen

- 1. De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren

en adviseren van de reiziger, alsmede het ten behoeve van de reiziger zo mogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.

- 2. De opdrachtgever is jegens de reisagent en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven.
- 3. De (opdracht-)bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden meegegeven, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.
- 4. In het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden meegegeven en door de reisagent wordt nagezonden, kan de opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging alsnog bezwaar aantekenen tegen de opdrachtbevestiging. Indien geen bezwaar wordt aangetekend geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid voor de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.
- 5. Bij boeking via internet richt de reisagent het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de reservering op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de reisagent is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.
- 6. De opdrachtgever is jegens de reisagent aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en jegens de dienstverlener voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met deze dienstverlener. De overige reizigers zijn voor hun aandeel in de opdracht aansprakelijk.

Artikel 3 De reserveringsopdracht

1. Informatieplicht opdrachtgever

De reiziger verstrekt tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe behoren in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).

De reiziger vermeldt tevens bijzonderheden omtrent zijn eigen lichamelijke en geestelijke toestand alsmede die van zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

2. Prijswijzigingen

De reisagent kan de prijzen van de op verzoek van de reiziger gereserveerde diensten niet garanderen. Deze prijzen kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. De reisagent staat daar buiten en draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.

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 verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien op verzoek van de opdrachtgever een wijziging wordt aangebracht in reeds gemaakte reserveringen of ingeval gereserveerde diensten worden geannuleerd zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht indien deze kosten tijdig – voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging - aan de reiziger worden medegedeeld. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

- 4. Alle mededelingen van de reisagent zullen uitsluitend worden gericht aan de opdrachtgever.

Artikel 4 Betalingen

- 1. De verschuldigde bedragen dienen op een door de reisagent aan te geven wijze en binnen de aangegeven termijn te zijn voldaan. 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 verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s), vermeerderd met de boekingskosten. Als de reisagent een aanbetaling verlangt, maakt hij de hoogte hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever bekend.
- 3. Het restant van de verschuldigde dient uiterlijk op de in de bevestiging c.q. factuur, genoemde datum door de reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.
- 4. Indien de (aan)betaling niet of niet tijdig geschiedt, zendt de reisagent na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft

de reiziger de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Indien betaling ook dan uitblijft is de reiziger in verzuim en word(t) (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 kosten in rekening te brengen of te verrekenen met de ontvangsten aanbetaling(en). Als de reis binnen 14 dagen voor vertrek wordt gereserveerd en niet tijdig wordt betaald treedt het verzuim onmiddellijk in.

5. Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. De reisagent zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.
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 de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgevoel), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal 3X de waarde van door de reisagent gefactureerde diensten.
4. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering) en voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), wordt uitgesloten.
5. De reisagent is verantwoordelijk voor aantoonbare toezeggingen van zijn personeel.
6. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de reisagent.

Artikel 6 Documenten

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

Artikel 7 Rente en incassokosten

1. De reiziger die niet tijdig heeft betaald, is 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, mits de reisagent dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger heeft meegedeeld.
2. Voorts is de reiziger na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Deze bedragen 15% over reissommen tot € 2.500

10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40. De reisagent kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 8 Klachten

1. Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering en/of over door de reisagent verstrekte adviezen en informatie, moeten binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisagent worden ingediend.
2. De reisagent zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

Artikel 9 Geschillen

1.
 - a. Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger desgewenst uiterlijk binnen 12 maanden na de datum van indiening van zijn klacht bij de reisagent het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
 - b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
 - c. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst van opdracht, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
 - d. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de onder "a" genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.
 - e. Alle vorderingsrechten verjaren één jaar na afloop van de gereserveerde dienst(en) (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekkdatum).

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, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000 per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantie onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.
3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de reiziger is voldaan aan de innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting).
4. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
 - aan het lid is surséance van betaling verleend 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 de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.nl).



AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN

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

Artikel 1. Definities

- 1.1. Aanvangsdatum: de vertrekdag van de reis of, indien de reis bijvoorbeeld geen georganiseerd vervoer omvat, de aankomstdatum.
- 1.2. Werkdagen/Openingstijden: De werkdagen en openingstijden zoals deze worden vermeld op onze internet pagina www.victoriacamperholidays.nl/contact.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden gelden als aanvulling op de ANVR Consumentenvoorwaarden en de specifieke voorwaarden die op de offerte en/of de bevestiging/factuur worden vermeld.
- 2.2. Bij onderlinge strijdigheid tussen deze aanvullende algemene voorwaarden, de specifieke voorwaarden in de offerte en/of op de boekingsbevestiging en de AVR Consumentenvoorwaarden geldt de volgende hiërarchie:
 - a) de ANVR Consumentenvoorwaarden;
 - b) de specifieke voorwaarden die worden vermeld, zo nodig per reisonderdeel:
 - i) in de boekingsbevestiging/factuur, of;
 - ii) in de offerte;
 - c) de algemene voorwaarden van de betreffende Dienstverlener;
 - d) de aanvullende algemene voorwaarden van Victoria CamperHolidays.
- 2.3. Voor zover noodzakelijk in de uitvoering van de reisovereenkomst of de Opdracht aan de Dienstverlener, geeft Victoria CamperHolidays de gegevens van de Reiziger(s) door aan de betrokken Dienstverlener. De Reiziger kan voor het sluiten van de reisovereenkomst of het verstrekken van de Opdracht hier tegen bezwaar maken. Victoria CamperHolidays is in dat geval niet aansprakelijk indien die diensten niet of niet juist kunnen worden uitgevoerd, door het ontbreken van deze gegevens.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. Alle reisovereenkomsten en Opdrachten die tussen de Reiziger en Victoria CamperHolidays of via bemiddeling door Victoria CamperHolidays tussen een Reiziger en een Dienstverlener tot stand komen, zijn definitief; de Reiziger heeft geen herroepingsrecht.
- 3.2. Een aanbod van Victoria CamperHolidays wordt telkens op verzoek van de Reiziger samengesteld, is vrijblijvend en onder voorbehoud van beschikbaarheid van de afzonderlijke onderdelen van de reis.

Artikel 4. Vluchten

- 4.1. Indien in de Opdracht één of meerdere vluchten zijn inbegrepen, dan gelden voor deze vluchten uitdrukkelijk de vervoersvoorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. Deze voorwaarden zijn verkrijgbaar bij de luchtvaartmaatschappij en kunnen daarnaast door Victoria CamperHolidays gratis en op verzoek aan de Reiziger worden verstrekt.

- 4.2. Alle vluchttijden van de luchtvaartmaatschappij worden vermeld onder voorbehoud.
- 4.3. Tarieven, toeslagen en luchthavenbelastingen kunnen slechts worden gegarandeerd vanaf de dag na de dag dat alle kosten van de vluchten door de Reiziger zijn voldaan.

Artikel 5. Camperhuur

- 5.1. De bepalingen in dit artikel gelden indien de huur van een camper deel uitmaakt van de reisovereenkomst of Opdracht.
- 5.2. In aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Victoria CamperHolidays gelden de specifieke voorwaarden en bepalingen die worden vermeld in de "Camperhuur specificaties en voorwaarden" van de betreffende camperverhuurder.
- 5.3. Voor camperhuur kunnen aan de Reiziger aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Deze kosten worden benoemd in de kampeerhuur specificaties en voorwaarden.
- 5.4. De Reiziger dient separaat bij het in ontvangst nemen van de camper een huurovereenkomst te sluiten met de betrokken camperverhuurder. Deze huurovereenkomst regelt de rechtsverhouding tussen de camperverhuurder en de Reiziger, waarbij Victoria CamperHolidays geen partij is. Victoria CamperHolidays is niet aansprakelijk voor aanvullingen op de huurovereenkomst, zoals extra opties en/of verzekeringen die door de Reiziger worden gekozen en welke geen onderdeel zijn van de reisovereenkomst of Opdracht tussen de Reiziger en Victoria CamperHolidays.

Artikel 6. Verzekeringen

- 6.1. Victoria CamperHolidays kan namens de Reiziger verzekeringsovereenkomsten afsluiten. Wanneer de Reiziger hiervan gebruik maakt, treedt Victoria CamperHolidays op als tussenpersoon tussen de Reiziger en de verzekeringsmaatschappij.
- 6.2. Waar sprake is van een verzekering wordt met premie de verschuldigde premie inclusief poliskosten en assurantiebelasting bedoeld.

Artikel 7. Reisbescheiden

- 7.1. Victoria CamperHolidays stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 5 kalenderdagen voor de Aanvangsdatum per e-mail in het bezit van de Reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van Victoria CamperHolidays kan worden geleverd.
- 7.2. Voor zover het verstrekken van reisbescheiden via e-mail niet mogelijk is, zullen reisbescheiden kosteloos en per gewone post in het bezit van de Reiziger worden gesteld. Slechts op verzoek van de Reiziger is een andere verzendwijze mogelijk tegen betaling van de daarmee verband houdende kosten.

Artikel 8. Betaling door de Reiziger

- 8.1. Bij de totstandkoming van de reisovereenkomst of het verstrekken van de Opdracht dient door de Reiziger een aanbetaling te worden voldaan welke bestaat uit:
 - a) ten minste 15% van de totale overeengekomen reissom, vermeerderd met Boekings- en administratiekosten, de bijdrage Calamiteitenfonds en waar van toepassing, de premie van de annuleringsverzekering, en;
 - b) voor zover vliegtickets deel uitmaken van de reisovereenkomst of Opdracht, de volledige vluchtprijs.
- 8.2. Het restantbedrag van de reisovereenkomst of Opdracht moet uiterlijk zes weken voor de Aanvangsdatum van de reis te worden voldaan.
- 8.3. Indien de reisovereenkomst of Opdracht binnen 6 weken voor de Aanvangsdatum tot stand komt of wordt verstrekt, moet het gehele bedrag terstond worden voldaan.



AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 9. Wijziging door de reiziger

9.1. Indien de Reiziger een wijziging verzoekt van een reisovereenkomst of Opdracht, dan zal Victoria CamperHolidays een afwijzing van de door de Reiziger gewenste wijzigingen gemotiveerd en onverwijld aan de Reiziger mededelen. De Reiziger kan de oorspronkelijke reisovereenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 10 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de Reiziger op de afwijzing van zijn wijzigingsverzoek wordt de oorspronkelijke reisovereenkomst of Opdracht uitgevoerd.

Artikel 10. Annulering door de Reiziger

10.1. Indien een reisovereenkomst of Opdracht is samengesteld uit verschillende reisonderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per reisonderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen en kosten zoals deze in de Opdracht of reisovereenkomst of, bij het ontbreken daarvan, in de voorwaarden van de betrokken Dienstverlener worden vermeld. Victoria CamperHolidays kan daarnaast aanvullende kosten in rekening brengen conform de kostentabel van Victoria CamperHolidays.

10.2. In geval van annulering van een (deel) van een Opdracht waarop de Boekingsvoorwaarden van toepassing zijn, dan worden naast de annuleringskosten die de betrokken Dienstverlener in rekening brengt, administratiekosten per reisonderdeel in rekening gebracht conform de kostentabel, met een maximum van € 100 per annulering.

10.3. Voor bedragen die zijn gebaseerd op de kostentabel van Victoria CamperHolidays, premies van een annuleringsverzekering en/of vliegticketverzekering en de bijdrage Calamiteitenfonds worden geen restituties verstrekt.

10.4. Annulering van een reisovereenkomst

Indien een reisovereenkomst in zijn geheel wordt geannuleerd, dan worden door Victoria CamperHolidays, naast de eventueel verschuldigde administratiekosten, annuleringskos-

ten in rekening gebracht. Deze annuleringskosten worden als volgt berekend:

- a) Voor vliegtickets wordt geen restitutie gegeven zodra de betreffende vliegtickets zijn uitgegeven.
- b) Voor camperhuur gelden de annuleringskosten zoals vermeld in de "Camperhuur specificaties en voorwaarden" van de betreffende camperverhuurder.
- c) In alle andere gevallen gelden de volgende annuleringskosten en termijnen:
 - bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de aanvangsdatum: de aanbetaling;
 - bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de aanvangsdatum: 35% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de aanvangsdatum: 40% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de aanvangsdatum: 50% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de aanvangsdatum: 75% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de aanvangsdatum: 90% van de reissom;
 - bij annulering op de aanvangsdatum of later: de volledige reissom.

Artikel 11. Klachten

11.1. Klachten dienen schriftelijk of per email en gemotiveerd te worden ingediend bij de Victoria CamperHolidays.

11.2. De Reiziger ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Als de Reiziger deze bevestiging niet heeft ontvangen binnen voornoemde periode, dat dient dit direct te worden gemeld aan Victoria CamperHolidays.



Victoria CamperHolidays rekent Boekingskosten en administratiekosten voor haar dienstverlening. Deze kosten dient de Reiziger samen met de reissom (die kan bestaan uit bijv. huurkosten of vluchtkosten) of in geval van een wijziging- of annulering, aan Victoria CamperHolidays te voldoen. Deze kosten gelden naast de kosten die een Dienstverlener doorberekent. Op onderstaande kosten wordt geen restitutie verleend.

Boekingskosten

Camperhuur

I.c.m. een vlucht € 39,50 per reservering

Losse camperreservering € 39,50 per reservering

Vliegticket

I.v.m. camperhuur € 0,00

Losse vliegtickets € 10,00 per ticket

Wijzigingen

Altijd per reservering

Camperhuur € 35,00 per wijziging

Vliegticket € 10,00 per wijziging

Hotel € 10,00 per wijziging

Excursie € 10,00 per wijziging

Annuleringen

Camperhuur € 25,00 per annulering

Vliegticket € 25,00 per vliegticket

Hotel € 25,00 per reservering

Excursie € 25,00 per reservering

© Victoria CamperHolidays
Koelmalaan 350, 104-A
1812 PS Alkmaar
Telefoon +31 (72) 2010175
E-mail info@victoriacamperholidays.nl
K.v.k. No 63624400

Versie 2016-06-10
Alle rechten voorbehouden

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.

Meer dan 270 reisorganisaties en 1000 reisbureaus zijn aangesloten bij de ANVR, een officieel keurmerk (www.consuwijzer.nl/keurmerken/anvr). Zij hanteren consumentvriendelijke voorwaarden die met de Consumentenbond zijn afgestemd en hebben een aansprakelijkheidsverzekering. Reisprofessionals geven je met kennis van zaken advies over actuele reis- en landeninformatie, grensdocumenten en gezondheidsmaatregelen. 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, Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators 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.

Reisbureau bemiddelt, reisorganisator voert uit

Een ANVR-reisbureau kan als betrouwbare dienstverlener jou adviseren, namens jou bemiddelen bij het boeken of in opdracht van jou een reservering maken. Het reisbureau is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering. Dan gelden de ANVR-Consumentenvoorwaarden (Boekingsvoorwaarden).

Een ANVR-reisorganisator is de samensteller van jouw reis en óók verantwoordelijk voor de uitvoering. Rechten en plichten van de reisorganisator én reiziger staan in de ANVR-Consumentenvoorwaarden (Reisvoorwaarden).

Financiële garantie

Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) beschermt vooruitbetaalde reisgelden van reizigers die bij een SGR-deelnemer een reis boeken. Alle reis-, verblijfs- en vervoersovereenkomsten, uitgezonderd losse overeenkomsten van luchtvervoer en losse overeenkomsten van autohuur, zijn financieel gedekt door SGR conform de garantieregeling SGR (www.sgr.nl). Een zelfde garantie wordt geboden door Garantiefonds GGTO (www.stichting-ggto.nl) of een gelijkwaardig alternatief.

Stichting Calamiteitenfonds Reizen

De Stichting Calamiteitenfonds Reizen 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 de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Wanneer een calamiteit dreigt, bepaalt het Calamiteitenfonds of een dekkingsbeperking voor een vakantiebestemming geldt. Wie nog niet op reis is, kan in zo'n geval kosteloos annuleren vanaf 30 dagen voor vertrek (www.calamiteitenfonds.nl). Dit recht heeft de reiziger ook zolang sprake is van een "uitkeringsvatbare situatie" na een calamiteit.

Geschillencommissie Reizen

Heb je een klacht over de reis en kom je er niet uit met jouw reisorganisator? Dan kun je terecht bij de onafhankelijke Geschillencommissie Reizen (www.sgc.nl) of via het Europees ODR Platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Zij doet uitspraken over onenigheden die zijn ontstaan tussen consument en ANVR-onderneming. De uitspraak is bindend.

Een plezierige vakantie met 'Better Holidays'

Als eerste reisbrancheorganisatie ter wereld heeft de ANVR samen met alle aangesloten touroperators en reisagenten 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 ondersteunt ook de bestrijding van seksueel misbruik van kinderen (www.ecpat.nl). Seksueel misbruik van kinderen is strafbaar in Nederland ook al werd het misdrijf in het buitenland begaan. Wij vragen je dan ook alert te zijn en misbruik te melden (www.meldkindersekstoerisme.nl).

Ook belangrijk om te weten

Verzekerd vakantieplezier

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

Bewaar kopieën

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

Creditcard en bankpas

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

Douane

Er gelden 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. Vraag bij jouw boekingskantoor of reisorganisator naar de door de EU uitgebrachte folder.

Bij entree/vertrek uit de Europese Unie moeten contante bedragen boven € 10.000 (of vergelijkbaar in andere munteenheid) worden aangegeven bij de douane. Bedragen die niet zijn aangegeven, kunnen in beslag worden genomen.

(Hand)bagage

Bij luchtvervoer mag een aantal artikelen niet in de (hand)bagage worden vervoerd en ook voor handbagage gelden specifieke richtlijnen. Jouw boekingskantoor of reisorganisator beschikt over de door EU uitgebrachte lijst.

Geldige papieren eigen verantwoordelijkheid
Uiterlijk bij het boeken van een reis moet de reisonderneming algemene informatie geven over grens- en gezondheidsformaliteiten. Hij gaat dan uit van de Nederlandse nationaliteit. Buitenlandse partners van Nederlandse reizigers hebben soms een visum nodig. Bij bezit van een niet-Nederlandse of meervoudige nationaliteit is het raadzaam zelf over de vereiste reisdocumenten contact op te nemen met jouw ambassade of die van het ontvangende en/of transit land. Alle kinderen moeten over een eigen reisdocument beschikken

(www.rijksoverheid.nl). 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 deze 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 reisorganisator 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 reisorganisator in het algemeen geen aansprakelijkheid.

Wifi

In het reisaanbod kan worden vermeld dat op de bestemming Wifi aanwezig is. Het is goed je te realiseren dat de -constante- werking en snelheid van draadloos internet in het buitenland kan afwijken van wat je gewend bent. Werking en snelheid van Wifi op de bestemming is dan ook 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).

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 reisdocumenten staat. Volg je deze aanwijzingen niet juist op dan kunnen de hieruit voortvloeiende kosten voor jouw rekening komen.

Vervoersvoorwaarden

Naast de ANVR-Consumentenvoorwaarden zijn op het vervoer leveringsvoorwaarden van toepassing, bijv. van luchtvaart- of treinmaatschappij. Deze zijn bij de betreffende maatschappij op te vragen of kijk op www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden.pdf.

Rechten van passagiers

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

Luchtvaartpassagiers EU – VS

De EU en VS (en 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 hier over vóór reservering en vraag naar de regels en mogelijkheden per vervoermiddel. Als vervoer alleen onder bepaalde voorwaarden óf niet mogelijk is, word je hiervan in kennis gesteld. 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) en bij SGR (www.sgr.nl), GGTO (www.stichting-ggto) of gelijkwaardig. Voor info of vragen over jouw reis kun je terecht bij jouw ANVR-boekingskantoor of www.anvr.nl. Volg ons op www.facebook.com/anvrnl.

