

# NEW SPIRIT TRAVEL REISVOORWAARDEN 2008

## ARTIKEL 1 INLEIDENDE BEPALING

### Artikel 1, lid 1

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a Reisorganisator: Stichting New Spirit Travel, verder aangeduid als NST, die, aan het publiek of een groep personen tevoren georganiseerde reizen aanbiedt.
- b Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij NST zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden van tevoren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:
  1. vervoer
  2. verblijf
  3. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt
- c Reiziger
  1. de wederpartij van de NST, of
  2. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
  3. degene aan wie overeenkomstig art. 8 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot NST is overgedragen
- d Werkdagen: de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen  
Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 10-17 uur, uitgezonderd erkende feestdagen
- e Communicatiekosten: telefax-, telefoon-, telegramkosten

### Artikel 1, lid 2

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten alsmede op overeenkomsten met betrekking tot eigen vervoerreizen en pendelreizen per bus. NST kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, mits zulks in de publicatie wordt vermeld

### Artikel 1, lid 3

De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW

### Artikel 1, lid 4

Voor lijndienstvluchten, rivier- en zee cruises kunnen afwijkende bepalingen gelden, waarvan de toepasselijkheid in de desbetreffende aanbiedingen zal zijn bedongen

## ARTIKEL 2 TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST

### Artikel 2, lid 1

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van NST. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden

### Artikel 2, lid 2

Het aanbod van NST is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom is toegestaan; herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van art. 4.

### Artikel 2, lid 3

De reiziger verstrekt NST voor of uiterlijk bij 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. Tevens vermeldt hij bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door NST. Als hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door NST van (verdere) deelname van de reis overeenkomstig het bepaalde in art. 15 lid 2 wordt uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

### Artikel 2, lid 4

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

### Artikel 2, lid 5

Als de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van NST maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst. Als NST algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen. Kennelijke fouten en vergissingen in een publicatie binden NST niet. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door NST aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). NST zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van NST. NST heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen:

- a. aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van €27 per boeking.
- b. communicatiekosten

c. eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten

Als NST bereid is ook wijzigingsverzoeken op andere dan medische gronden (andere essenties) in behandeling te nemen, heeft zij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:

- a. de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van €27 per boeking

b. communicatiekosten

c. eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van NST.

### Artikel 2, lid 6

Als, bij reizen waarin vervoer is begrepen, de reisduur in de publicatie is vermeld in dagen, zijn de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen gerekend. Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. NST kan alleen om gerechtvaardigde redenen en binnen redelijke grenzen van deze tijden afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

### Artikel 2, lid 7

NST draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

## **ARTIKEL 3 BETALING**

### **Artikel 3, lid 1**

Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een bedrag (aanbetaling) te worden voldaan dat gelijk is aan 15% van de totale overeengekomen reissom en dat tenminste € 45 per reiziger bedraagt, tenzij in de betreffende publicatie anders is aangegeven. In geval van eigen vervoerreizen is de aanbetaling bij het totstandkomen van de overeenkomst voor hotelaccommodatie hieraan gelijk. Bij lijnvluchten kan de aanbetaling 100% bedragen. Bij alle overige verblijfsoorten, zoals bungalows, appartementen, motorboten, zeiljachten, stacaravans en campingstaanplaatsen, bedraagt de aanbetaling 30% van de reissom.

### **Artikel 3, lid 2**

Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit zijn van het boekingskantoor. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens NST schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 5 werkdagen te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. NST heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van art. 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

### **Artikel 3, lid 3**

Als de overeenkomst binnen 8 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

## **ARTIKEL 4 REISSOM**

### **Artikel 4, lid 1**

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld.

### **Artikel 4, lid 2**

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze NST bekend waren ten tijde van de publicatie.

### **Artikel 4, lid 3**

Zolang de reissom niet is voldaan, heeft NST het recht om tot 20 dagen voor de aanvang van de reis de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. NST zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van NST kan worden gevergd.

### **Artikel 4, lid 4**

Na tijdige betaling van de gehele reissom zal NST gedurende het tijdvak vanaf zes weken voor de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom niet wijzigen. Uitsluitend in geval van extreme verhoging van de brandstofkosten kan NST tot 20 dagen voor de dag van vertrek van deze bepaling afwijken. Samen met de Consumentenbond bepaalt Stichting New Spirit Travel of van een dergelijke situatie sprake is. Als daarover geen overeenstemming bereikt wordt, zal een in gezamenlijk overleg aan te wijzen onafhankelijke derde worden gevraagd hierover een partijen bindende uitspraak te doen. NST zal de reiziger aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

### **Artikel 4, lid 5**

De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in de beide vorige leden af te wijzen. Hij moet op straffe van verval van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging. Als de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft NST het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet op straffe van verval binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 11 en 12 zijn niet van toepassing.

## **ARTIKEL 5 INFORMATIE**

### **Artikel 5, lid 1**

Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege NST algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

### **Artikel 5, lid 2**

Als de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt dat met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij NST heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan haar kan worden toegerekend of NST tekort is geschoten in zijn in het volgend lid bedoelde informatieverplichting.

### **Artikel 5, lid 3**

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van benodigde documenten zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of -w-a-r toegestaan - een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

### **Artikel 5, lid 4**

Door of vanwege NST zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

## **ARTIKEL 6 REISBESCHIEDEN**

De benodigde reisbescheiden zullen uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger worden gesteld, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen moet worden overschreden.

## **ARTIKEL 7 WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER**

### **Artikel 7, lid 1**

Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Tot 28 dagen voor vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door NST worden bevestigd. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom conform de regeling van art. 3 en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 30 per boeking en eventuele communicatiekosten te vergoeden.

## **Artikel 7, lid 2**

Over het verzoek zal z.s.m. worden beslist. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is art. 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

## **Artikel 7, lid 3**

Vanaf 28 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) zal wijziging in het algemeen niet mogelijk zijn.

## **ARTIKEL 8 IN DE PLAATS STELLING**

### **Artikel 8, lid 1**

Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden en
- b. het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen voor vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht en
- c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in de plaats stelling.

### **Artikel 8, lid 2**

De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover NST voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in art. 7, lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

## **ARTIKEL 9 ANNULERING DOOR DE REIZIGER**

### **Artikel 9, lid 1**

Als een overeenkomst wordt geannuleerd, zijn voor iedere reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten annuleringskosten verschuldigd. Voor annuleringen van overeenkomsten met betrekking tot eigen vervoerreizen gelden de bepalingen van sectie 1.2. Voor annuleringen van alle andere overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, gelden de algemene bepalingen van sectie 1.1. Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

#### 4. Algemeen:

- a. bij annulering tot de 42<sup>e</sup> dag (exclusief) voor de vertrekdag: de aanbetaling p.p., tot een maximum van 25% van de reissom
  - b. bij annulering vanaf de 42<sup>e</sup> (inclusief) tot 28<sup>e</sup> (inclusief) dag voor de dag van vertrek: de aanbetaling 35% van de reissom
  - c. bij annulering vanaf de 28<sup>e</sup> (inclusief) tot de 21<sup>e</sup> dag (inclusief) voor de dag van vertrek: 40% van de reissom
  - d. bij annulering vanaf de 21<sup>e</sup> (inclusief) tot de 14<sup>e</sup> dag (inclusief) tot de dag van vertrek: 50% van de reissom
  - e. bij annulering vanaf de 14<sup>e</sup> (inclusief) tot de 5<sup>e</sup> dag (inclusief) tot de dag van vertrek: 75% van de reissom
  - f. bij annulering vanaf de 5<sup>e</sup> (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom
  - g. bij annulering op de dag van vertrek of later: de volle reissom.
5. Bij eigen vervoerreizen en wooneenheden zoals bungalows, appartementen, zeiljachten, caravans:
- a. In geval van hotelaccommodatie:
    - bij annulering tot 42 dagen voor de dag van aankomst: de aanbetaling
    - bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag voor de dag van aankomst: 60% van de reissom
    - bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 7e dag voor de dag van aankomst: 90% van de reissom
    - bij annulering op de dag van aankomst of later: de volle reissom.

### **Artikel 9, lid 2**

De in dit artikel bedoelde annuleringskosten zullen de reissom niet overschrijden.

### **Artikel 9, lid 3**

Als de reiziger aantoont dat de door NST geleden schade minder is dan de in het eerste lid bedoelde bedragen, zullen hem de lagere kosten worden berekend.

### **Artikel 9, lid 4**

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in de plaats stelling kiest, is art. 8 van toepassing.

### **Artikel 9, lid 5**

Bij sommige reizen of onderdelen van reizen, bijvoorbeeld cruises, lijndienstreizen en rondreizen, kunnen afwijkende annuleringsbepalingen gelden doch uitsluitend als deze op duidelijke wijze in de desbetreffende publicatie vooraf zijn vermeld.

### **Artikel 9, lid 6**

1. Het annuleren van een overeenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald.
2. Als de overblijvende reizigers zulks willen en hun groepsgrootte in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde sub 3 is dan van toepassing.
3. De sub 2 bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de prijstabel vermeld staat.
4. Als de overblijvende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvak en dezelfde accommodatie willen aangaan, worden de voor de overblijvende reiziger(s) ontvangen annuleringsgelden in mindering gebracht op de nieuwe reissom(men). Overigens zal het totaalbedrag van annuleringsgeld en verhoogde reissom(men) het totaal van de reissommen voor de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan.

### **Artikel 9, lid 7**

Een annulering door de reiziger wordt alleen in behandeling genomen op werkdagen tijdens kantooruren. Annuleringen buiten deze kantorenuren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

## **ARTIKEL 10 OPZEGGING DOOR NST**

NST heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 11 en 12 zijn niet van toepassing.

## **ARTIKEL 11 WIJZIGING, EVENTUEEL GEVOLGD DOOR OPZEGGING DOOR NST**

### **Artikel 11, lid 1**

NST heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van NST aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd. Als de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Als de oorzaak van de wijziging aan NST kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van NST. Of dat het geval is, wordt bepaald aan de hand van art. 12. Als de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan NST kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in art. 13. Als NST door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

### **Artikel 11, lid 2**

NST moet de reiziger binnen 48 uur (2 werkdagen) nadat de gewichtige omstandigheden zijn ingetreden een wijzigingsvoorstel in de vorm van een alternatief aanbod voorleggen. Deze verplichting vervalt, als de oorzaak van de wijziging aan de reiziger is toe te rekenen. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen.

### **Artikel 11, lid 3**

Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van het alternatief moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

1. de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming
2. de aard en klasse van de accommodatie
3. de faciliteiten die de accommodatie verder biedt

Bij even bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met

1. de samenstelling van het reisgezelschap
2. de aan NST bekende en door haar schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reiziger(s)
3. de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door NST schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd
4. bij de aanmelding bekend gemaakte en daarbij vastgelegde persoonlijke omstandigheden, die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven

### **Artikel 11, lid 4**

Als het in lid 2 bedoelde aanbod van NST door de reiziger wordt afgewezen of een dergelijk aanbod niet wordt gedaan, is lid 6 van toepassing.

### **Artikel 11, lid 5**

NST mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen als de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

### **Artikel 11, lid 6**

De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of het alternatieve aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. In dat geval heeft NST het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Zij moet op straffe van verval van dit recht gebruik maken binnen 7 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de wijziging door de reiziger. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, als de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 7 van dit artikel.

### **Artikel 11, lid 7**

In geval van opzegging op grond van het vorige lid vergoedt NST de reiziger de door deze geleden schade, tenzij de opzegging het gevolg is van overmacht als bedoeld in art. 12, lid 4, waaronder overboeking niet is begrepen.

### **Artikel 11, lid 8**

1. Als na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of NST bemerkt dat zij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt NST er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis.
2. Als dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) worden aanvaard, verstrekt NST de reiziger(s) een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer.
3. De uit deze wijziging voortvloeiende schade voor de reiziger is voor rekening van NST, als de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar overeenkomstig het bepaalde in art. 12 is toe te rekenen.

### **Artikel 11, lid 9**

NST is, onverminderd het bepaalde in art. 15, lid 1, verplicht de reiziger te informeren over een door haar doorgevoerde wijziging in de vertrektijd. Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

## **ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT**

### **Artikel 12, lid 1**

Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15 is NST verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

### **Artikel 12, lid 2**

Als de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in art. 17 lid 1.

### **Artikel 12, lid 3**

Als de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is NST verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan haar is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

1. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger of
2. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken of
3. de tekortkoming in uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die NST of degene van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen of
4. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

#### **Artikel 12, lid 4**

Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

#### **ARTIKEL 13 HULP EN BIJSTAND**

##### **Artikel 13, lid 1**

NST is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, als de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van NST, als de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar overeenkomstig het derde lid van art. 12 is toe te rekenen. Als de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is NST tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

##### **Artikel 13, lid 2**

Als 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 NST zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor NST bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht: voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf en repatriëring.

#### **ARTIKEL 14 UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID REISORGANISATOR**

##### **Artikel 14, lid 1**

Wanneer NST op grond van art. 12 aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade, zal zijn aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de ter zake geldende internationale verdragen. Zij aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis en/of annuleringskostenverzekering.

##### **Artikel 14, lid 2**

Als NST jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.

##### **Artikel 14, lid 3**

Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van NST voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van NST. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

##### **Artikel 14, lid 4**

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van NST gelden ook ten behoeve van werknemers van NST en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

#### **ARTIKEL 15 VERPLICHTINGEN VAN DE REIZIGER**

##### **Artikel 15, lid 1**

De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van NST ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van NST te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

##### **Artikel 15, lid 2**

De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door NST van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, als van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

#### **ARTIKEL 16 RENTE EN INCASSOKOSTEN**

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens NST heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand der vertraging. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, met een minimum van €45, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden in aanmerking nemende, onbillijk is.

#### **ARTIKEL 17 KLACHTEN**

##### **Artikel 17, lid 1**

Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in art. 12, lid 2, dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Als de tekortkoming niet binnen redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de reisleiding. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met NST op de door deze voorgeschreven wijze. De communicatiekosten worden door NST vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

##### **Artikel 17, lid 2**

Als de tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de reisleiding (klachtenrapport) of, als dit onmogelijk is, bij NST.

Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na terugkeer in Nederland schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij NST.

Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

##### **Artikel 17, lid 3**

Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als ter zake geen genoegdoening is verschaft, kan de reiziger desgewenst tot uiterlijk drie maanden na afloop van de reis (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) het geschil schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Surinamestraat 24, 2585 GJ te Den Haag. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt middels een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

##### **Artikel 17, lid 4**

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. Dit vorderingsrecht vervalt een jaar na afloop van de reis (of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

**Artikel 17, lid 5**

Stichting New Spirit Travel zal de verplichtingen van een lid tegenover de reiziger, hem in een bindend advies opgelegd door de Geschillencommissie Reizen, overnemen als het lid deze verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen; één en ander tenzij het lid dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de reiziger een schriftelijk beroep hierop doet bij Stichting New Spirit Travel.

## **ALGEMENE Boekingsvoorwaarden**

### **Inleiding**

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

Als u een reis boekt van een reisorganisator, waarop de ANVR/SGR reisvoorwaarden van toepassing zijn, dan gelden deze ANVR/SGR 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/SGR reisvoorwaarden van toepassing.

De reisagent kan een reservering voor u maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen u en de door u gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, treinkaartjes, theatertickets, hotelkamers en verzekeringen voor u afsluiten.

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

U bent zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de informatie die nodig is om een correcte reservering tot stand te brengen en uit te voeren. Dit betreft bijvoorbeeld het verstrekken van de juiste naam / adres / woonplaats, geboortedatum, nationaliteit, e.d. Ook bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u bij het op reis gaan in het bezit bent van de juiste reisdocumenten (paspoort, visa, inentingsbewijzen). Hierover zal de reisagent u bij boeking wel algemene informatie kunnen verstrekken.

De reisagent zal u in het algemeen direct bij het geven van de opdracht een bevestiging verstrekken. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zal deze u toegezonden worden en kunt u binnen 2 werkdagen na ontvangst eventuele fouten in de bevestiging door de reisagent laten herstellen. De reisagent kan, mits dit van tevoren aan de klant bekend wordt gemaakt, voor het verlenen van zijn diensten een tarief in rekening brengen.

Deze Algemene Voorwaarden van het ANVR-VRA zijn tot stand gekomen in april 1997 in overleg met de Consumentenbond in het kader van de coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg van de S.E.R.

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

1. De opdracht:  
De opdracht houdt de overeenkomst in tussen de reiziger en de reisagent, waarbij de reisagent zich jegens de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords.
2. De reisagent:  
Degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.
3. Dienstverlener:  
De vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.
4. Reiziger:
  - a. De opdrachtgever (aanmelder), of
  - b. degene te wiens behoeve de door de reisagent verrichte diensten zijn bedongen en die dat beding heeft aanvaard.
5. Werkdagen:  
De dagen maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen, tenzij de reisagent uitdrukkelijk aangeeft dat voor hem andere openingstijden gelden.
6. De Geschillencommissie:  
De Geschillencommissie Reizen, gevestigd Surinamestraat 24, 2585 GJ 's-Gravenhage.

### **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 zomogelijk 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. Als voor een dienst van de reisagent zelf een vergoeding is verschuldigd, zal de reisagent dat vooraf bekend maken.
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 reclameren, bij gebreke waarvan de bevestiging geldt als bewijs voor het bestaan en inhoud van de overeenkomst. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid door de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.
5. De opdrachtgever is zowel jegens de reisagent als jegens de dienstverlener voor het geheel aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverlening door de reisagent. De overige reizigers zijn voor hun deel aansprakelijk.

### **Artikel 3 De reserveringsopdracht**

1. De opdrachtgever zal de voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan benodigde gegevens betreffende hemzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) verstrekken aan de reisagent.
2. De prijzen van gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.
3. Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht(en) kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Als op verzoek van de opdrachtgever een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, reeds gemaakte reserveringen zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die de reisagent moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen.
4. Alle mededelingen van de reisagent of dienstverlener zullen uitsluitend worden gericht aan de opdrachtgever.

#### **Artikel 4 Betalingen**

1. De verschuldigde bedragen dienen binnen de door de reisagent aangegeven termijn aan de reisagent te zijn voldaan. De reisagent is bevoegd zodanig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) de verschuldigde bedragen te incasseren.
2. De reisagent zal bij het verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s).
3. Het restant van het verschuldigde dient uiterlijk op de in de bevestiging, c.q. factuur, genoemde datum door de reisagent te zijn ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.
4. Als de (aan) betaling niet of niet tijdig geschiedt, is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft alsdan het recht de kosten als bedoeld in art. 3.3 in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en).
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 moeten nemen.
2. Als de reisagent diensten verleent (inclusief advies/informatie) die leiden tot de totstandkoming van een pakketreisovereenkomst waarop de ANVR/SGR Reisvoorwaarden van toepassing zijn, gelden uitsluitend deze ANVR/SGR Reisvoorwaarden, ook voor zover het betreft de aansprakelijkheid van de reisagent.
3. De verantwoordelijkheid voor de afwikkeling van klachten over de dienstverlening door de reisagent berust in dat geval bij NST.
4. De ANVR/SGR Reisvoorwaarden gelden eveneens als de reisagent naar Nederlands recht moet worden aangemerkt als reisorganisator, bijvoorbeeld als hij een pakketreis verkoopt van een buitenlandse reisorganisator.
5. Onverminderd het hiervoor bepaalde aanvaardt de reisagent geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. De reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.
6. Voor zover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal 25% van de gefactureerde diensten.
7. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), worden uitgesloten.
8. De reisagent is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van zijn personeel en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd.
9. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van de reisagent en/of de door deze ingeschakelde derde.

#### **Artikel 6 Documenten**

1. De reiziger dient ervoor zorg te dragen dat hij bij vertrek in het bezit is van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties.
2. De reisagent zal ten tijde van de opdrachtverlening algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied verstrekken.
3. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de benodigde aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig vóór vertrek nagaan of de eerdere informatie nog correct is.

#### **Artikel 7 Rente en incassokosten**

1. De reiziger die in verzuim is, is de wettelijke rente verschuldigd tenzij de voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener een hoger rentepercentage voorschrijven.
2. Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke kosten gemaakt door de reisagent ter incasso van de vordering, gelijk aan 15% van het gevorderde met een minimum van € 100,-, tenzij dit bedrag de incassowerkzaamheden in aanmerkingnemende, onbillijk is.

#### **Artikel 8 Geschillen**

1. Op alle geschillen tussen de reisagent en de reiziger is Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend een Nederlandse rechter dan wel de hierna te noemen Geschillencommissie is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.
2. Klachten over reservering.  
Klachten over een door de reisagent gemaakte reservering kunnen tot uiterlijk één maand na afloop van de gereserveerde dienst of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, tot één maand na de oorspronkelijke vertrekdatum genoemd in de reisbescheiden, bij de reisagent worden ingediend.  
Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger tot uiterlijk drie maanden na afloop van de gereserveerde dienst (of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, drie maanden na de oorspronkelijke vertrekdatum) de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.
3. Klachten over adviezen en informatie  
Klachten over door de reisagent verstrekte adviezen en informatie, moeten binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, doch in ieder geval binnen één jaar na het advies of verstrekte informatie, schriftelijk en gemotiveerd bij de reisagent worden ingediend.  
Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, kan de reiziger binnen drie maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, doch in ieder geval binnen één jaar na het gegeven advies of verstrekte informatie de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.
4. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden vastgesteld in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt middels een partijen bindend advies. Voor de behandeling van geschillen is een vergoeding verschuldigd.

5. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van deze bindende adviesprocedure heeft het recht zich te wenden tot de bevoegde rechter.
6. Ieder vorderingsrecht vervalt één jaar na afloop van de gereserveerde dienst (of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum), dan wel als de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door de reisagent één jaar na deze dienstverlening.
7. Het ANVR zal de verplichtingen van een lid tegenover de reiziger, in een bindend advies opgelegd door de Geschillencommissie Reizen, overnemen als het lid deze verplichting niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen, één en ander tenzij het lid dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening van het advies ter toetsing aan de Rechter heeft voorgelegd. Voor de toepassing van deze garantie is vereist dat de reiziger hierop een schriftelijk beroep doet bij het ANVR.

<http://www.ANVR.nl>