



# Algemene Reisvoorwaarden 2021-2023

Bedrijf:	opDroomreis.nu
Adres:	Groninger Kroongaarde 3, 3824 ZN Amersfoort
Tel.:	06-31633368
Email:	info@opdroomreis.nu
Website:	www.opdroomreis.nu
KvK nummer:	65405536
BTW nummer:	NL002195588B39
Bankrekening:	NL24 RABO 0177 0964 03

## Inhoudsopgave

Artikel 1 Inleidende bepalingen .....	3
Artikel 2 Informatie van de reisorganisator .....	3
Artikel 3 Informatie door de reiziger .....	4
Artikel 4 Essenties .....	4
Artikel 5 Totstandkoming en inhoud overeenkomst.....	5
Artikel 6 Betaling, rente en incassokosten .....	6
Artikel 7 Reissom .....	7
Artikel 8 Wijzigingen reissom .....	7
Artikel 9 Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger .....	7
Artikel 10 Wijzigingen door de reiziger .....	8
Artikel 11 In-de-plaatsstelling .....	8
Artikel 12 Annulering door de reiziger .....	9
Artikel 13 Opzegging door de reisorganisator.....	10
Artikel 14 Wijzigingen door de reisorganisator .....	10
Artikel 15 Aansprakelijkheid en overmacht .....	12
Artikel 16 Hulp en bijstand .....	13
Artikel 17 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator .....	13
Artikel 18 Verplichtingen van de reiziger .....	14
Artikel 19 Klachten tijdens de reis.....	14
Artikel 20 Klachten na de reis.....	15
Artikel 21 Geschillen.....	15

## Artikel 1 Inleidende bepalingen

1. In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:  
*Reisorganisator*: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt. In deze algemene voorwaarden wordt met reisorganisator gerefereerd naar opDroomreis.nu.  
*Reiziger*:
  - a. de wederpartij van opDroomreis.nu, of
  - b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
  - c. degene aan wie overeenkomstig artikel 11 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot opDroomreis.nu is overgedragen.*Reisovereenkomst*: de overeenkomst waarbij opDroomreis.nu zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten:
  - a. vervoer;
  - b. verblijf;
  - c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.*Werkdagen*: de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.  
*Kantooruren*: van 09.00 - 17.00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.
2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten van opDroomreis.nu, tenzij expliciet aangegeven in de reisovereenkomst.

## Artikel 2 Informatie van de reisorganisator

1.
  - a. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of namens de reisorganisator algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa, ESTA en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt.
  - b. 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.
2. De reisorganisator vereist dat de reiziger (al dan niet via opDroomreis.nu) verzekerd op reis gaat. Dat betekent dat er verplicht een reisverzekering afgesloten moet worden als de reiziger deze nog niet heeft. Het afsluiten van een annuleringsverzekering is optioneel.
3. De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
4.
  - a. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij de reisorganisator bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.
  - b. Voor boekingen van vliegtickets gelden de vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij.

## Artikel 3 Informatie door de reiziger

1. De reiziger verstrekt de reisorganisator 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. Dit houdt in dat de juiste (paspoort)gegevens worden verstrekt aan de reisorganisator en daartoe behoren tevens - indien beschikbaar - zijn mobiele telefoonnummers en e-mailadressen.
2. De reiziger dient informatie te verstrekken met betrekking tot de lichamelijke en geestelijke toestand van de reiziger(s) (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor de reiziger dan wel andere reizigers (passagiers en/of bemanning) of bezittingen van derden. De reiziger is zich ervan bewust dat de vervoerder (bijvoorbeeld de gezagvoerder van een vliegtuig) hem het recht op verder vervoer kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet wordt verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot een beperkte mobiliteit, alsmede bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers. Het is de reiziger bekend dat de vervoerder zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de reiziger het recht op (verder) vervoer te ontzeggen.
3. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de reisorganisator omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers.
4. Indien de reiziger in zijn informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 18 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

## Artikel 4 Essenties

1. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reisorganisator zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Garanties kunnen vooraf niet worden afgegeven. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator.
2. De reisorganisator heeft in geval van een medische essentie het recht per boeking een redelijk bedrag in rekening te brengen voor aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Eventuele kosten inzake medische essenties kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de reiziger en de reisorganisator dit overeenkomen.
3. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt de reisorganisator alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om hiervoor een redelijk bedrag in rekening te brengen, te weten de aan het verzoek verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en 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 de reisorganisator.

4. De hoogte van de in dit artikel genoemde vergoedingen worden in de aanbieding van de reisorganisator vermeld.

## Artikel 5 Totstandkoming en inhoud overeenkomst

1. Aanbod en aanvaarding
  - a. Het ontvangen reisvoorstel van de reisorganisator is 14 dagen geldig, tenzij anders vermeld is.
  - b. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator inclusief de toepasselijke voorwaarden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.
  - c. Bij boeking via internet richt de reisorganisator het boekingsproces zodanig in dat de reiziger vóór de aanvaarding erop gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat en welke voorwaarden daarop van toepassing zijn. Door de bevestiging van de boeking door de reisorganisator is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.
2. Herroeping aanbod  
Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze 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 binnen 24 uren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.
3. Kennelijke fouten  
Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de reisorganisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.
4. Opzegging reisorganisator wegens te geringe deelname  
De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal. Hij vermeldt de opzegtermijn en het vereiste minimum aantal aanmeldingen duidelijk in de aanbieding. De opzegging dient binnen de in de aanbieding genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 13 en 15 zijn niet van toepassing.
5. Aanmelder
  - a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
  - b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
  - c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

6. Gegevens en voorbehouden in publicatie
  - a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de reisorganisator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.
  - b. Indien de reisorganisator algemene voorbehouden in het algemene gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, staat expliciet vermeld in het programma dat de reisvoorwaarden genoemd in het programma gehanteerd worden, in plaats van de algemene reisvoorwaarden. Dit, omdat de reisvoorwaarden in het programma specifiek zijn voor de desbetreffende reis (denk hierbij bijvoorbeeld aan een groeps- of singlereis waarbij andere reisvoorwaarden van kracht kunnen zijn).
7. Vertrek- en aankomsttijden  
Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. De reisorganisator kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 14 en 15 niet van toepassing.
8. Afwijkingen van percentages in artikel 6 en 12  
De reisorganisator kan van de in de artikelen 6 en 12 genoemde percentages afwijken, doch alleen indien de afwijkende percentages vooraf bekend zijn gemaakt in de publicatie en/of aanbieding en de positie van de reiziger versterken. Dit laat onverlet de toegestane afwijkingen als bedoeld in art. 6 lid 1 en art. 12 lid 2.

## Artikel 6 Betaling, rente en incassokosten

1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 25% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan, alsmede de totaalsom van de te printen vliegtickets behorende bij de bevestigde reis. Eventuele bijgeboekte verzekeringen worden tevens direct betaald. De reis wordt pas definitief geboekt als de aanbetaling is ontvangen. Deze aanbetaling dient binnen 7 dagen na boeking te worden voldaan op rekeningnummer NL24 RABO 0177 0964 03 t.n.v. OpDroomreis.nu te Amersfoort.
2. Het restant van de reissom moet uiterlijk acht weken voor de vertrekdag in het bezit zijn van de reisorganisator. De reiziger is in verzuim als niet tijdig is betaald. Indien de reiziger niet tijdig heeft betaald, zendt de reisorganisator de reiziger een kosteloze betalingsherinnering, waarin de reiziger een termijn van zeven kalenderdagen wordt gesteld om de betaling alsnog te voldoen. Als betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisorganisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 12 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.
3. Indien de overeenkomst binnen acht weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.
4. De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de reisorganisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van door de reisorganisator gemaakte incassokosten. Deze bedragen maximaal: 15% over reissommen tot € 2.500,00; 10% over de daaropvolgende € 2.500,00 en 5% over de volgende € 5.000,00 met een minimum van € 40,00. De

reisorganisator kan ten voordele van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## Artikel 7 Reissom

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door de reisorganisator of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.
2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze de reisorganisator bekend waren ten tijde van publicatie ervan.

## Artikel 8 Wijzigingen reissom

1. De reisorganisator heeft het recht om tot 20 kalenderdagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen en heffingen. De reisorganisator 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 de reisorganisator kan worden gevegd. De reisorganisator zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend.
2. a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in lid 1 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.  
b. Indien de reiziger de verhoging afwijst, heeft de reisorganisator 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 13, 14 en 15 zijn niet van toepassing.

## Artikel 9 Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger

1. De reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden (digitaal of per post) uiterlijk 10 kalenderdagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van de reisorganisator kan worden gevegd.
2. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator.
3. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 kalenderdagen voor de dag van vertrek geeft de reisorganisator aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit

van de reiziger worden gesteld. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator.

4. 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, ESTA, bewijzen van inentingen en vaccinaties, (internationaal) rijbewijs en groene kaart. 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 reisorganisator heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of als de reisorganisator tekort is geschoten in zijn informatieplicht van artikel 2 lid 1.

## Artikel 10 Wijzigingen door de reiziger

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden hiervoor de wijzigingskosten per boeking (ad €30,-) en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 kalenderdagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd.
2. Afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen zal door de reisorganisator 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 artikel 12 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.
3. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 12 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

## Artikel 11 In-de-plaatsstelling

1. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich 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 in-de-plaatsstelling.
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 in artikel 10 lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.



## Artikel 12 Annulering door de reiziger

### 1. Standaard annuleringskosten

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan de reisorganisator de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

- bij annulering tot de 56ste kalenderdag vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering vanaf de 56ste kalenderdag tot de 42ste kalenderdag vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag tot de 28ste dag vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag tot de 14de dag vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de kalenderdag tot de 7de dag vóór de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 7de kalenderdag tot de vertrekdag: 100% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

### 2. Afwijkende annuleringskosten

a. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. De reisorganisator vermeldt deze afwijkende annuleringsbepalingen in de overeenkomst.

b. Voor het annuleren van vluchten gelden de door de luchtvaartmaatschappij opgestelde annuleringsvoorwaarden, wat invloed kan hebben op de annuleringskosten van de geboekte vlucht.

c. Indien de reis een groeps- of singlereis betreft, kunnen afwijkende annuleringsbepalingen van toepassing zijn. Deze worden vermeld door de reisorganisator in de overeenkomst.

### 3. Deelannulering

a. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.

b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

c. Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Dit kan een meerprijs tot gevolg hebben. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 6 gelden.

d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.

e. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

f. Indien één of meerdere onderdelen van een geboekte reis worden geannuleerd, dan gelden de bepalingen van artikel 12 lid 1.

4. Geen kosten bij dekkingsbeperking/uitkeringsvatbare situatie  
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 geannuleerd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.
5. Buiten kantooruren  
Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.
6. In-de-plaatsstelling  
In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 11 van toepassing.

## Artikel 13 Opzegging door de reisorganisator

1. De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
3. Een gewichtige omstandigheid voor de reisorganisator is in ieder geval aanwezig als vóór datum vertrek een voor dat gebied door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking, dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt.
4.
  - a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
  - b. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reisorganisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reisorganisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.
  - c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan de reisorganisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 16.
5. Indien de reisorganisator door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

## Artikel 14 Wijzigingen door de reisorganisator

1.
  - a. De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 13 lid 2. Wijzigingen deelt de reisorganisator binnen 3 werkdagen aan de reiziger mee, nadat hij van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek deelt hij deze binnen 1 werkdag mee.
  - b. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.
  - c. Als de wijziging één of meer niet-wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
  - d. Indien de reisorganisator door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

2. a. In geval van wijziging doet de reisorganisator de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 3 werkdagen nadat de reisorganisator van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 werkdag.  
b. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:
  - de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
  - de aard en klasse van de accommodatie;
  - de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:
  - de samenstelling van het reisgezelschap;
  - de aan de reisorganisator bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;
  - de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de reisorganisator schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.
3. a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 werkdag.  
b. Als de reiziger de wijziging of het alternatieve aanbod afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 werkdag. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien 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 5.
4. Wanneer een termijn uit de leden 1, 2 en 3 van dit artikel eindigt op een zon- of in Nederland erkende feestdag, wordt die termijn verlengd tot de eerstvolgende werkdag 12.00 uur.
5. 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. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 15.  
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 zoals nader uitgewerkt in artikel 16.
6. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt de reisorganisator ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. (Zie voor de kosten daarvan artikel 16.) Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt de reisorganisator de reiziger(s) indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hem/hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel

een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. (Zie voor de kosten daarvan artikel 16.)

7. De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 18 lid 4, verplicht de reiziger(s) te informeren over een door hem 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 15 Aansprakelijkheid en overmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 13 en 14 is de reisorganisator verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
2. Indien 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 artikel 19 lid 1.
3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator onverminderd het bepaalde in de artikelen 16, 17 en 18 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan de reisorganisator is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:
  - a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
  - b. 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
  - c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de reisorganisator of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
  - d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 5 van dit artikel.
4. Indien een cruise onderdeel is van de overeenkomst en de reiziger niet of niet tijdig de vertrekhaven kan bereiken doordat de vliegreis naar de vertrekhaven geen doorgang kan vinden ten gevolge van extreme weersomstandigheden en/of overheidsmaatregelen die de vlucht onmogelijk maken, komt dit in afwijking van lid 3 voor risico van de reiziger. Voorwaarde is dat de reiziger door of namens de reisorganisator voorafgaand aan de boeking op dit risico en de verzekeraarbaarheid daarvan is gewezen. De reiziger blijft in dat geval de volledige reissom verschuldigd, onder aftrek van de kosten van het luchtvervoer.
5. Onder overmacht wordt 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.
6. De reisorganisator zal in ieder geval niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor schade die is ontstaan ten gevolge van de hieronder genoemde omstandigheden:
  - a. oorlog, oorlogsgevaar, staat van beleg, quarantaine, oproer, daden van sabotage, staking, uitsluiting, misdaad, boycotacties, schaarste van goederen, storingen in

communicatiemiddelen, storingen in vervoermiddelen, vertragingen van openbare vervoermiddelen.

b. maatschappelijke ontwrichting ten gevolge van natuurrampen en ernstige ongevallen.

c. fouten van derden alsmede het niet nakomen door derden van hun verbintenissen wanneer deze derden géén werknemers zijn van de reisorganisator of rechtstreeks door de reisorganisator zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de overeenkomst.

## Artikel 16 Hulp en bijstand

1. a. 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 overeenkomstig artikel 15 lid 3 is toe te rekenen.  
b. 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.
2. 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 17 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator

1. a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de reisorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.  
b. De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
2. Indien de reisorganisator jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste eenmaal de reissom.
3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator 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 de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisorganisator gelden ook ten behoeve van werknemers van de reisorganisator en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

## Artikel 18 Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator 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.
2. a. 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 de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.  
b. Alle uit een situatie als bedoeld in lid 2 sub a 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.
3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 19 lid 1 te voldoen.
4. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van de reisorganisator te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

## Artikel 19 Klachten tijdens de reis

1. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 15 lid 2 dient 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: de betrokken dienstverlener, of als deze niet aanwezig of bereikbaar is, de reisorganisator. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij de reisorganisator in Nederland.
2. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).
3. De reisorganisator zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
4. De communicatiekosten worden door de reisorganisator vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
5. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage 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 worden beperkt of uitgesloten.

## Artikel 20 Klachten na de reis

1. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.
2. Als de klacht 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 de reisorganisator te worden ingediend.
3. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door de reisorganisator niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. De reisorganisator geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.
4. De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

## Artikel 21 Geschillen

1. a. Op alle geschillen tussen de reisorganisator en de reiziger is het Nederlands recht van toepassing.  
b. Indien partijen de klacht niet naar tevredenheid opgelost zien, kunnen zij zich wenden tot de daarvoor in Nederland bestemde organen.