

# **REISVOORWAARDEN HISTORIZON REIZEN**

## **ARTIKEL 1 INLEIDENDE BEPALING.**

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

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en overeenkomsten aangeboden door Historizon vof. De voorwaarden gelden voorzover ze niet in strijd zijn met dwingend recht. De nietigheid van een of meerdere bepalingen tast de geldigheid en toepassing van de overige bepalingen niet aan

### **Artikel 1, lid 2**

In deze Reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Reisororganisator; Historizon vof, hierna te noemen reisororganisator.
- b. Reisovereenkomst; de overeenkomst waarbij een reisororganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis.
- c. Reiziger; de wederpartij van de reisororganisator
- d. Werkdagen; de dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd erkende feestdagen.
- e. Kantooruren; maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.30 uur en zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

## **ARTIKEL 2 TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST.**

### **Artikel 2, lid 1**

De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van de reisororganisator door de reiziger. In geval van schriftelijke aanmelding geldt de dag van ontvangst van het volledig ingevulde en door de reiziger ondertekende aanmeldingsformulier als de dag van totstandkoming van de reisovereenkomst. In geval van telefonische aanmelding geldt de dag waarop de persoonsgegevens worden doorgegeven als de dag van totstandkoming van de overeenkomst.

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

Het aanbod van de reisororganisator is vrijblijvend. Het aanbod kan in voorkomende gevallen worden herroepen bij aanvaarding of onmiddellijk daarna

### **Artikel 2 lid 3**

De reisororganisator heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie. De opzegging dient uiterlijk vier weken voor de vertrekdatum van de reis schriftelijk te geschieden.

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

- a. De reiziger verstrekt de reisororganisator 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 de reisororganisator.
- b. Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisororganisator van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

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

- 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 reisororganisatie anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
- c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

### **Artikel 2, lid 6**

- a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de reisororganisator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.
- b. Indien de reisororganisator 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.
- c. Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de reisororganisator 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.

### **Artikel 2, lid 7**

Indien de reiziger bij het totstandkomen van de reisovereenkomst bepaalde voorkeuren kenbaar maakt met betrekking tot door de reisororganisator te leveren diensten, zoals bijv. voorkeur voor een bepaalde zitplaats in een vliegtuig, de ligging van een hotelkamer, etc., zal met de opgegeven voorkeur zoveel mogelijk rekening worden gehouden. Hieraan kunnen echter, ondanks eventuele vermelding op reisbescheiden en boekingsformulieren, geen rechten worden ontleend.

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

Alleen bij wijze van uitzondering is het mogelijk om af te wijken van de gepubliceerde reisaanbiedingen. In dat geval zullen de extra communicatiekosten en bijkomende boekingskosten in rekening worden gebracht. Bedoelde afwijkingen maken pas deel uit van de reisovereenkomst nadat deze schriftelijk door de reisororganisator zijn bevestigd.

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

Indien, bij reizen waarbij vervoer is inbegrepen, de reis- en verblijfsduur in de publicatie is vermeld in dagen, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in de publicatie vermeld.

### **Artikel 2 lid 10**

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. De reisororganisator kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken.

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

De reisororganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

## **ARTIKEL 3 BETALING.**

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

Bij het totstandkomen van de reisovereenkomst dient de reiziger een aanbetaling van 20% van de reissom te betalen. Indien voor bepaalde reizen een minimum aanbetaling wordt vereist, dat afwijkt van het hiervoor vermelde, zal de reisorganisator dat duidelijk bij het reisaanbod vermelden. In dat geval zal het afwijkende bedrag als vereiste aanbetaling gelden. Tegelijkertijd met de aanbetaling dient, voorzover van toepassing, de verschuldigde premie voor de annuleringskosten-verzekering te worden voldaan.

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

Uiterlijk vier weken voor de dag van vertrek dient tenminste 40% van de reissom betaald te worden aan de reisorganisatie. Hierdoor moet 4 weken voor de dag van vertrek tenminste 60% van de reissom in het bezit zijn van de reisorganisatie.

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

De resterende 40% van de reissom dient uiterlijk 2 weken na de dag van terugkomst in het bezit te zijn van de reisorganisatie.

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

Indien voor bepaalde reizen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden, zal dit vermeld staan in de brochure of andere gepubliceerde reisaanbiedingen van de reisorganisator. In dat geval zullen de afwijkende betalingsvoorwaarden van toepassing zijn.

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

Niet tijdige betaling kan, na sommatie, leiden tot onmiddellijke opzegging van de reisovereenkomst door de reisorganisator. In dat geval zullen de bepalingen die betrekking hebben op annulering door de reiziger van toepassing zijn en het reeds betaalde gedeelte van de reissom zal worden verrekend met de annuleringsgelden.

### **Artikel 3, lid 6**

Indien de overeenkomst binnen 4 weken voor de dag van vertrek tot stand komt wordt de betaling geregeld in onderling overleg, met dien verstande dat voor de dag van vertrek tenminste 60% van de reissom in het bezit moet zijn van de reisorganisatie.

### **Artikel 3, lid 7.**

Op de betaalde reissom aan de reisorganisatie is een garantieregeling van toepassing zoals bedoeld in artikel 512 van Burgerlijk Wetboek 7. Als de reisorganisatie wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen jegens de reiziger niet of niet verder kan nakomen kunnen gedupeerde reizigers zich wenden tot Stichting Garantiefonds Reisgelden Derden Historizon, postbus 327, 2740 AH te Waddinxveen.

## **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 de reisorganisator bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.

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

Zolang de gehele reissom niet is voldaan, heeft de reisorganisator het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. 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 gevergd. De reisorganisator zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend.

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

De reiziger mag de in het vorige lid genoemde verhoging afwijzen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.

Indien de reiziger de reissomverhoging 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.

## **ARTIKEL 5 INFORMATIE.**

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

De in de publicatie van de reisorganisator vermelde reisduur staat aangegeven in hele dagen, waarbij de dag van vertrek en aankomst, ongeacht het tijdstip, als hele dagen worden geteld. Bij strijdigheid tussen de in de publicatie vermelde tijden en de tijden die staan vermeld in de reisbescheiden zijn laatstgenoemde beslissend.

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

Incidentele of structurele wijzigingen in de dienstregelingen en vluchtschema's van vervoerders kunnen van invloed zijn op de data van vertrek, aankomst of reisduur. Als data van vertrek, aankomst of reisduur gelden dan ook steeds de in eerste instantie door de reisorganisator verstrekte gegevens dan wel de gegevens op basis van de door de vervoerder gewijzigde dienstregelingen en vluchtschema's. Bij de uitvoering van de reisovereenkomst kan dan ook nimmer sprake zijn van vertraging waarvoor de reisorganisator aansprakelijk is. Behoudens aanspraken op de eventueel door de reiziger afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering, heeft de reiziger geen recht op restitutie van een deel van de reissom indien de tijdstippen van vertrek tengevolge van genoemde wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijke tijdstip. Indien tijdens de reis blijkt dat tengevolge van deze veranderingen de reisduur wordt verlengd, komen de kosten voor extra logies voor rekening van de reisorganisator.

De reisorganisator is voor de schade die voortvloeit uit zijn eigen handelen of nalaten slechts aansprakelijk indien dit te wijten is aan zijn eigen grove schuld of opzet.

## **ARTIKEL 6 REISBESCHIEDEN.**

### **Artikel 6, lid 1**

De reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van de reisorganisator kan worden gevergd.

### **Artikel 6, lid 2**

Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator of het boekingskantoor.

### **Artikel 6, lid 3**

- a. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen 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.
- b. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de reisorganisator of het boekingskantoor.

### **Artikel 6, lid 4**

De reiziger dient bij het vertrek in bezit te zijn van alle vereiste, geldige reisdocumenten, zoals bijv. wereldpaspoort, visa, vaccinatiebewijzen, etc. Gelet op het grote belang hiervan, dient de reiziger de door de reisorganisator verstrekte algemene informatie, bij de betreffende instanties en instellingen op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit te laten controleren.

De reisorganisator is niet aansprakelijk in geval de reiziger niet aan de reis, of onderdelen daarvan, kan deelnemen tengevolge van tekortkomingen in zijn reisdocumenten.

## **Artikel 7 WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER.**

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

- a. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Tot 20 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de reisorganisator worden bevestigd. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet.
- b. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 27,- per boeking en eventuele communicatiekosten te vergoeden.
- c. Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

### **Artikel 7, lid 2**

- a. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk 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 artikel 9 van toepassing.
- b. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

## **ARTIKEL 8 IN-DE-PLAATSTELLING.**

### **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 vóór 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-plaatsstelling.

### **Artikel 8, lid 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 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**

Annulering van de reisovereenkomst door de reiziger dient schriftelijk bevestigd te worden. De datum van de poststempel geldt als meldingsdatum van de annulering. Bij annulering is iedere reiziger de volgende bedragen verschuldigd:

- a. tot 30 dagen voor vertrek: 20% van de reissom, of de ingevolge artikel 2.1 geldende minimum aanbetaling;
- b. van 30 dagen tot 20 dagen voor vertrek: 40% van de reissom;
- c. van 20 dagen tot 10 dagen voor vertrek: 50% van de reissom;
- d. van 10 dagen tot 2 dagen voor vertrek: 75% van de reissom;
- e. vanaf 2 dagen voor vertrek 100% van de reissom.

### **Artikel 9 lid 2**

Door of vanwege de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering waarmee men dit risico kan afdekken.

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

De reiziger die de reis annuleert is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij hij gemotiveerd aangeeft waarom 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.

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

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

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

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

## **ARTIKEL 10 OPZEGGING DOOR DE REISORGANISATOR.**

### **Artikel 10 lid 1**

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

### **Artikel 10 lid 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.

### **Artikel 10 lid 3**

De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade in geval:

- α. het aantal aanmeldingen kleiner is dan het minimum aantal vermeld in de publicatie en de opzegging binnen de daarvoor gestelde termijn wordt gedaan;

- β. in geval van overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden, die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden. Onder overmacht wordt o.m. verstaan omstandigheden zoals politieke onrust, oorlog, natuurrampen, schaarste, algemene stakingen, etc. Bij het vaststellen van overmacht zal rekening worden gehouden met de lokale omstandigheden in de bijzondere reisbestemmingen waarop de reisovereenkomst betrekking heeft.
- γ. Een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.

#### **Artikel 10 lid 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 12.
- 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 13.

#### **Artikel 10 lid 5**

Indien de reisorganisator zich door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

### **ARTIKEL 11 WIJZIGING DOOR DE REISORGANISATOR.**

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

- a. De reisorganisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 2. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee. Vanaf 10 dagen voor vertrek deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) mee.
- b. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen.
- c. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
- d. Indien de oorzaak van de wijziging 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 12.
- e. 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 13.
- f. Indien de reisorganisator door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

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

In geval van wijziging doet de reisorganisator de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 72 uur (3 werkdagen). Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

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

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:

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 evenbedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

1. de samenstelling van het reisgezelschap;
2. de aan de reisorganisator bekende en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reiziger(s);
3. de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de reisorganisator 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**

De reisorganisator 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 indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

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

- α. 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 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).
- β. In dat geval 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 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (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 7 van dit artikel.

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

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

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

- a. Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of de reisorganisator bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt de reisorganisator er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis.
- b. Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) worden aanvaard, verstrekt de reisorganisator 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.

- c. De uit deze wijziging voortvloeiende schade voor de reiziger is voor rekening van de reisorganisator, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 is toe te rekenen.

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

De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 1, verplicht de reiziger 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 12 AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT.**

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

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

#### **Artikel 12, lid 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 17 leden 1 en 2.

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

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reisorganisator verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan hem 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 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**

- 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 deze 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 het derde lid van artikel 12 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.

#### **Artikel 13, lid 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 14 UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEID REISORGANISATOR.**

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

- a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is die 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 voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

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

Indien de reisorganisator 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 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.

#### **Artikel 14, lid 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, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

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

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

De reiziger is verplicht alle aanwijzingen ter bevordering van een goede uitvoering van de reis van de reisorganisator c.q. reisleader op te volgen. De reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door niet nakoming van deze verplichting.

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

Indien de reiziger zodanige hinder of last veroorzaakt dat daardoor de uitvoering van de reis in sterke mate wordt bemoeilijkt, kan hij door de reisorganisator c.q. de reisleader van verdere deelname van de reis worden uitgesloten. Indien en voorzover de gevolgen van de hinder en de last aan de reiziger kunnen worden toegerekend zullen alle daaruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening komen.

#### **Artikel 15 lid 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 17 leden 1 en 2 te voldoen.

#### **Artikel 15 lid 4**

De reiziger dient zich uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of bij de plaatselijke agent van de reisorganisator, te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek. In dit geval en/of in geval de reiziger tijdens de reis van de reisroute afwijkt of zich aan de begeleiding van de reisleiding onttrekt en daardoor niet op de juiste tijdstippen voor vervoer aanwezig is, komen de gevolgen daarvan geheel voor rekening van de reiziger. Evenmin kan in het laatstgenoemde geval restitutie voor niet genoten onderdelen van de reis worden verleend.

**Artikel 15 lid 5**

Alle vorderingsrechten van de reiziger vervallen een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).

**ARTIKEL 16 RENTE EN INCASSOKOSTEN.**

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 buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

**ARTIKEL 17 KLACHTEN.**

**Artikel 17, lid 1**

Eventuele klachten die het niveau van een enkele op- of aanmerking overschrijden, dienen op de plaats van bestemming en/of op de plaats waar de klacht ontstond, zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden ingediend bij de plaatselijke vertegenwoordiger van de reisorganisator en indien van toepassing, voorzover mogelijk bij de betrokken dienstverlener.

Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en de reisorganisator dientengevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten.

**Artikel 17, lid 2**

Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld,

kan de reiziger uiterlijk binnen een maand na terugkeer in Nederland de klacht schriftelijk en met redenen omkleed, indienen. In geval de reis geen doorgang heeft gevonden, gaat de termijn van een maand in bij kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, uiterlijk op de dag van de oorspronkelijke vertrekdatum.

Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en de reisorganisator dientengevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten. Indien de reiziger de klacht niet tijdig heeft ingediend, wordt deze door de reisorganisator niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. De reisorganisator geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

**Artikel 17, lid 3**

- a. 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, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 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.

**Artikel 17, lid 4**

- a. Op alle geschillen tussen de reisorganisator en de reiziger is Nederlands recht van toepassing.
- b. 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 recht vervalt een jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.