



## ALGEMENE REISVOORWAARDEN CRYSTALWINGS HOLIDAYS

- Artikel 1:** Inleidende bepalingen.
- Artikel 2:** Totstandkoming en inhoud reisovereenkomst.
- Artikel 3:** Betaling.
- Artikel 4:** Reissom.
- Artikel 5:** Informatie.
- Artikel 6:** Reisbescheiden.
- Artikel 7:** Wijziging door de reiziger.
- Artikel 8:** In de plaatsstelling.
- Artikel 9:** Annulering door de Reiziger.
- Artikel 10:** Opzegging door de reisorganisator.
- Artikel 11:** Wijzigingen door de reisorganisator.
- Artikel 12:** Aansprakelijkheid en overmacht.
- Artikel 13:** Hulp en bijstand.
- Artikel 14:** Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid reisorganisator.
- Artikel 15:** Verplichtingen van de Reiziger.
- Artikel 16:** Rente kosten en incassokosten.
- Artikel 17:** Klachten.

### ARTIKEL 1 INLEIDING BEPALING.

#### Artikel 1, lid 1

In deze Reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Reisorganisator; CrystalWings Holidays, ofwel CrystalWings B.V., degene die, in de uitvoering van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.
- b. Reisovereenkomst; de overeenkomst, waarbij de reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis, die een periode van minimaal 24 uur omvat en bestaat uit tenminste twee van de volgende componenten:
  - 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;
  - A. de wederpartij van de reisorganisator, of
  - B. degene, in wiens opdracht de reis is georganiseerd/gereserveerd en die het overeengekomen heeft aanvaard, of
  - C. degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot de reisorganisator is overgedragen.
- d. Boekingskantoor; het bedrijf dat tussen de reiziger en de reisorganisator bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.

#### Artikel 1, lid 2

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten alsmede op overeenkomsten met betrekking tot eigen-vervoerreizen en pendelreizen per bus. De reisorganisator 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**

Organisatoren van cruises, lijndienstreizen, rondreizen, avontuurlijke reizen en reizen buiten Europa en de Middenlandse Zeelanden kunnen afwijken van het bepaalde in artikel 3 lid 1, artikel 9 lid 2 en artikel 11. Zij dienen deze afwijkende bepalingen vooraf duidelijk aan de reiziger kenbaar te maken.

**ARTIKEL 2 TOTSTANDKOMING EN INHOUD REISOVEREENKOMST.****Artikel 2, lid 1**

De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de reisorganisator. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

**Artikel 2, lid 2**

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

**Artikel 2, lid 3**

De reisorganisator 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 binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 10 en 12 zijn niet van toepassing.

**Artikel 2, lid 4**

- a. De reiziger zal de voor het sluiten van de reisovereenkomst en de uitvoering daarvan benodigde gegevens betreffende hemzelf en de eventuele andere reiziger(s) verstrekken aan de reisorganisator die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. De in de aanhef van dit lid bedoelde reiziger is verplicht relevante persoonlijke omstandigheden van de andere reizigers, die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de reisovereenkomst (zoals bijvoorbeeld leeftijd, handicap) bij de aanmelding kenbaar te maken.
- b. Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de reisorganisator van (verdere) deelname van 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 reisovereenkomst aangaat (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 reisorganisator 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 reiziger bij het totstandkomen van de reisovereenkomst bepaalde voorkeuren kenbaar maakt met betrekking tot door de reisorganisator te leveren diensten, zoals bijvoorbeeld voorkeur voor de ligging van een hotelkamer, zal met de opgegeven voorkeur zoveel mogelijk rekening worden gehouden. Hieraan kunnen echter, ondanks eventuele vermelding op reisbescheiden en boekingsformulieren, geen rechten worden ontleend.
- b. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de reisorganisator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.
- c. 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.

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

Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisorganisator aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reisorganisator zal reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden geverd. Medische behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de reisorganisator. De reisorganisator 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 (bij eigen – vervoerreizen €14,-) per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland.
- b. communicatiekosten. Onder communicatiekosten worden begrepen, telefax, telefoon, e-mail, telegram en telexkosten.
- c. eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt de reisorganisator alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. Indien dat geval heeft hij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:

- a. de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van €27,- per boeking (bij eigen – vervoerreizen €14,-) per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland.
- b. communicatiekosten. Onder communicatiekosten worden begrepen, telefax, telefoon, e-mail, telegram en telexkosten.
- 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 de reisorganisator.

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

Indien, bij reizen waarbij vervoer is inbegrepen, de reis- en verblijfsduur in de publicatie is vermeld in dagen, worden de dagen van vertrekken 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 teld dan in de publicatie vermeld.

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

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 redelijkgewijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

#### **Artikel 2, lid 10**

De reisorganisator draagt geen verantwoordelijkheid voor de 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**

- a. Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 15% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan. Organisatoren van cruises, lijndienstreizen, rondreizen, avontuurlijke reizen en reizen buiten Europa en de Middellandse Zeelanden kunnen hiervan afwijken. Ook kunnen per accommodatie andere betalingsvoorwaarden gelden en dient dan een hogere aanbetaling of de hele reissom na totstandkoming van de overeenkomst voldaan te worden. Zij maken dat vooraf duidelijk aan de reiziger kenbaar.
- b. In geval van eigen-vervoerreizen bedraagt de aanbetaling 20% van de totale 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 eerste geboekte verblijf) in het bezit zijn van de reisorganisator. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de reisorganisator schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen zeven werkdagen te voldoen. Indien 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 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

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

Indien de overeenkomst binnen zes weken voor de dag van vertrek tot stand komt, dient de gehele reissom worden voldaan.

## **ARTIKEL 4 REISSOM.**

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

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. In deze reissom zijn de in de publicatie vermelde diensten en voorzieningen inbegrepen.

### **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 voldaan is, heeft de reisorganisator het recht om tot twintig dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstokosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. De reisorganisator zal daarbij aangeven op welke wijzen 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 geverd.

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

- a. Chartervliegreizen Europa:  
Na de totstandkoming van de reisovereenkomst zal de reisorganisator in afwijking van het bepaalde in li 3 de reissom van chartervliegreizen die door Nederlandse luchtvaartmaatschappijen worden uitgevoerd naar Europese bestemmingen en de Middellandse Zeelanden niet wijzigen.
- b. Overige reizen:  
Na tijdige betaling van de gehele reissom zal de reisorganisator in afwijking van het bepaalde in lid 3 gedurende het tijdvlak vanaf zes weken voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerste geboekte verblijf) de reissom niet wijzigen.
- c. In afwijking van het sub a. en b. bepaalde en uitsluitend in geval van onvoorzienbare:  
A. verhoging van verschuldigde belastingen of heffingen, of  
B. extreme verhogingen van de vervoerskosten.
- Kan de reisorganisator tot twintig dagen voor de dag van vertrek de reissom verhogen.

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

- a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in beide vorige leden af te wijzen. Hij moet – op straffe van verval – van dit recht gebruikmaken binnen drie werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.
- b. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft de reisorganisator het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet – op straffe van verval – binnen zeven 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 10, 11 en 12 zijn niet van toepassing.

### **ARTIKEL 5 INFORMATIE.**

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

Uiterlijk bij de totstandkoming van de reisovereenkomst zal door de reisorganisator 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**

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 de reisorganisator tekort is geschoten in zijn in het volgend lid bedoelde informatieverplichting.

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

De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs (indien nodig, een internationaal rijbewijs) en groene kaart.

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

Door de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annulerings- en reisverzekering.



## **ARTIKEL 6 REISBESCHEIDEN.**

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

De reisorganisator stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomst van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van de reisorganisator kan worden geleverd.

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

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

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

- a. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen - vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) 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.

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

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

- a. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijzigingen daarvan verzoeken. Tot achtentwintig 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 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 (bij eigen – vervoerreizen € 14,- indien korter dan vijf dagen of verblijf in Nederland) en eventuele communicatiekosten als bedoeld in artikel 2 lid 7 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 mogelijke 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 oorspronkelijk overeenkomst uitgevoerd.

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

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

Tijdig voor de aanvraag 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
- b. het verzoek wordt uiterlijk zeven dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht
- 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**

Reizen, waarvoor een dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen geldt, kunnen vanaf 30 dagen voor vertrek kosteloos geannuleerd worden.

**Artikel 9, lid 2**

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- a. bij annulering tot de zesenvestigste dag (exclusief) vóór de vertrekdag, de aanbeting.
- b. bij annulering vanaf de zesenvestigste dag (inclusief) tot de achtentwintigste dag (exclusief) vóór de vertrekdag, 35% van de reissom.
- c. bij annulering vanaf de achtentwintigste dag (inclusief) tot de eenentwintigste dag (exclusief) vóór de vertrekdag, 40% van de reissom.
- d. bij annulering vanaf de eenentwintigste dag (inclusief) tot de veertiende dag (exclusief) vóór de vertrekdag, 50% van de reissom.
- e. bij annulering vanaf de veertiende dag (inclusief) tot de vijfde dag (exclusief) vóór de vertrekdag, 75% van de reissom.
- f. bij annulering vanaf de vijfde dag (inclusief) tot de vierde dag (exclusief) vóór de vertrekdag, 90% van de reissom.
- g. bij annulering vanaf de vierde dag tot en met de vertrekdag of later, 100% van de reissom.

**Artikel 9, lid 3**

- 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.
- b. Organisatoren van cruises, rondreizen, avontuurlijke reizen en reizen buiten Europa en de Middellandse Zeelanden kunnen afwijken van het bepaalde in artikel 9 lid 2. Zij maken dat vooraf aan de reiziger kenbaar.
- c. Indien het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten zoals camperhuur, autohuur, nationale parken en culturele of sportevenementen worden aangeboden, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt.

**Artikel 9, lid 4**

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 verstaan gelden verlies en gederfde winst.

**Artikel 9, lid 5**

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

**Artikel 9, lid 6**

- a. 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 ald annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald.
- b. Indien de overblijvende reizigers zulks willen en hun groeps grootte in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde sub c. is dan van toepassing.
- c. De sub b. bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de prijstabel vermeld staat.
- d. Indien de overgeblevende reizigers een nieuwe overeenkomst voor hetzelfde tijdvlak 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**

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 en uitsluitend met onmiddellijke ingang.

**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 gevegd.

**Artikel 10, lid 3**

Een op de overeenkomst betrekking hebbende dekkingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.

**Artikel 10, lid 4**

Indien de opzegging de reisorganisatie kan worden toegerekend en de reiziger daardoor schade lijdt, is de reisorganisatie verplicht de schade te vergoeden. Opzegging wegens overboeking wordt de reisorganisatie toegerekend.

**Artikel 10, lid 5**

De reisorganisator zal, met opgaaf van reden de reiziger schriftelijk van de opzegging op de hoogte stellen.

**Artikel 10, lid 6**

Voor zover de opzegging niet het gevolg is van een aan de reiziger toe te rekenen oorzaak, zal de reisorganisatie de reiziger een gelijkwaardige of betere alternatieve reis aanbieden. De gelijkwaardigheid wordt beoordeeld naar de in artikel 11 lid 3a genoemde objectieve maatstaven.

## 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 tweeënveertig uur (drie werkdagen) aan de reiziger mee. Vanaf tien dagen voor vertrek (bij eigen – vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze binnen vierentwintig uur (één 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 tweeënveertig uur (drie werkdagen). Vanaf tien dagen voor vertrek (bij eigen – vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van vierentwintig uur (één werkdag).

### Artikel 11, lid 3

Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van de 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

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

### Artikel 11, lid 5

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 6**

- a. 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 tweeënzeventig uur (drie werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. Vanaf tien dagen voor vertrek (bij eigen – vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze binnen vierentwintig uur (één werkdag).
- b. 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 gebruikmaken binnen tweeënzeventig uur (drie werkdagen) na ontvangst van de mededeling van de wijziging door de reiziger. Vanaf tien dagen voor vertrek (bij eigen – vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze binnen vierentwintig uur (één werkdag). De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom ( of, indien de reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen twee 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 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 8**

- 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 omdeugdelijke 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 bepaald in artikel 12 is toe te rekenen.

**Artikel 11, lid 9**

De reisorganisator is, onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 1, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgegevoerde 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 verblijfadres niet bekend is.

**ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT.**

**Artikel 12, lid 1**

Onverminderd het bepaalde in 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 mochten 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 tekortkomingen 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 mochten 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 menskrachten: voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.



## **ARTIKEL 14 UITSLUITING EN BEPERKINGEN AANSPAKELIJKHEID 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, is de aansprakelijkheid van de reisorganisator dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.
- b. De reisorganisator is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de reiziger 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 deving 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 tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

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

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

- a. 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/zij aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- b. Iedere reiziger dient zich uiterlijk vierentwintig 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 15, lid 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 deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.
- b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

### **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**

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 incasso-werkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

#### **ARTIKEL 17 KLACHTEN.**

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

- a. Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12, lid 2, dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de reisleiding of de plaatselijke agent van de reisorganisator.
- b. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met de reisorganisator op de door deze voorgeschreven wijze.
- c. De communicatiekosten worden door de reisorganisator vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
- d. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voelbaar 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**

- a. 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 of de plaatselijke agent van de reisorganisator (klachtenrapport) of, indien dit onmogelijk is, bij de reisorganisator op de door deze voorgeschreven wijze.
- b. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en de reisorganisatie dientengevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten.
- c. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de reisorganisator of het boekingskantoor.
- d. 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, waarom de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.
- e. 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**

Op de reisovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende verplichtingen is het Nederlands recht van toepassing.