

Inleiding

Onderstaande ANVR zakelijke voorwaarden gelden voor alle diensten die de reisonderneming op basis van een raamovereenkomst verleent op het gebied van reizen. Dat kan gaan om het op geregelde basis faciliteren van vervoerbewijzen (tickets voor luchtvaartmaatschappijen), maar ook op diensten op het gebied van het faciliteren van overnachtingen of overige diensten op het gebied van reizen.

Omdat de reisonderneming deze diensten aanbiedt en verricht op zakelijke basis en op basis van een raamovereenkomst, zijn de bepalingen van Titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (pakketreizen en gekoppeld reisarrangement) niet op de rechtsverhouding tussen de reisonderneming en de zakelijke opdrachtgever van toepassing maar wordt uitsluitend beheerst door onderhavige voorwaarden.

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze algemene voorwaarden beheersen de rechtsverhouding tussen de reisonderneming enerzijds en haar opdrachtgever(s) anderzijds.
- 1.2. Deze voorwaarden en de hierin opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de reisonderneming strekken mede ten behoeve van de werknemers van de reisonderneming en hulp- en tussenpersonen van de reisonderneming.
- 1.3. De toepasselijkheid van de door de opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.4. Indien en voor zover een of meer bepalingen van deze voorwaarden in strijd mochten komen met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen, dan worden laatstgenoemde bepalingen geacht in de plaats te zijn getreden van de desbetreffende bepalingen of een gedeelte van de bepalingen van de voorwaarden, onverminderd de geldigheid van de overige bepalingen van deze voorwaarden.

Artikel 2. Begripsbepaling

- 2.1. De **reisonderneming** neemt in deze de hoedanigheid aan van tussenpersoon.
- 2.2. **Opdrachtgever**: zijnde een rechtspersoon of een natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf die aan de reisonderneming opdracht geeft diensten te verlenen op het gebied van reizen.
- 2.3. **Reiziger**: de persoon (personen) aan wie op grond van de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst een (of meer) dienst(en) word(t)(en) verleend.
- 2.4. **Reisdienstverlener**: de vervoerder, accommodatieverschaffer of een andere verlener van diensten op het gebied van reizen met wie de opdrachtgever een overeenkomst aangaat tot het verschaffen van verblijf, vervoer of het verlenen van overige diensten en die met inachtneming van diens toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze diensten.
- 2.5. Onder **schriftelijk** in deze voorwaarden wordt mede langs elektronische weg begrepen.
- 2.6. **Aanbod**: Het voorstel van de reisonderneming aan de opdrachtgever om de geoffeerde diensten te (laten) verrichten c.q. uit te (laten) voeren ten behoeve van de opdrachtgever.
- 2.7. **Werkdagen en kantooruren**: de dagen maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.30 uur, tenzij door de reisonderneming duidelijk anders is aangegeven en uitgezonderd erkende feestdagen
- 2.8. **Overeenkomst**: De overeenkomst(en) die op grond van de raamovereenkomst en de door de bemiddeling van de reisonderneming gesloten overeenkomsten met reisdienstverlener(s) wordt(en) gesloten

Artikel 3. Dienstverlening

- 3.1. De dienstverlening van de reisonderneming betreft het verstrekken van informatie en het adviseren op het gebied van reizen zulks in de ruimste zin des woords, alsmede het bemiddelen bij totstandkoming van overeenkomsten tussen de opdrachtgever en reisdienstverleners.
- 3.2. Ingeval de reisonderneming ten behoeve van de opdrachtgever reserveringen maakt, zal het de opdrachtgever zijn die steeds de overeenkomst aangaat met de feitelijke uitvoerder van de reisdienst waarbij de voorwaarden van deze reisdienstverlener gelden en door opdrachtgever reeds nu voor alsdan worden geaccepteerd.
- 3.3. Na accordering van het aanbod door de opdrachtgever is de reisonderneming gemachtigd om voor en namens opdrachtgever overeenkomsten te sluiten met deze reisdienstverleners.

Artikel 4. Totstandkoming overeenkomsten

- 4.1. De overeenkomst(en) tussen opdrachtgever en reisdienstverlener kom(t)(en) tot stand door aanvaarding van het aanbod van de reisonderneming door de opdrachtgever. Aanvaarding kan zowel schriftelijk als mondeling geschieden. Na aanvaarding is de opdrachtgever gebonden aan de overeenkomst. Als door de reisonderneming een bevestiging wordt verstrekt, geldt deze als bewijs voor de inhoud van de overeenkomst.
- 4.2. Het aanbod van de reisonderneming is vrijblijvend en kan door deze worden herroepen, zelfs na aanvaarding. Herroeping dient zo spoedig mogelijk te geschieden en wel binnen 2 werkdagen na de totstandkoming van de overeenkomst. Deze bepaling is overeenkomstig van toepassing in geval sprake is van wijzigingsvoorstellen van reeds gesloten overeenkomsten.
- 4.3. De reisonderneming is ook na het verstrijken van de termijn als bedoeld in artikel 4.2 niet gehouden een overeenkomst gestand te doen indien en voor zover de aanbieding of de schriftelijke bevestiging berust op een kennelijke fout of vergissing.

Artikel 5. Prijs

- 5.1. De prijzen die de reisonderneming noemt of vermeldt in aanbiedingen en/of opdrachtbevestigingen zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de aanbieding en/of de totstandkoming van de overeenkomst bekende prijsbepalende factoren van de desbetreffende reisdienstverleners.
- 5.2. Indien na het tot stand komen van de overeenkomst de prijzen van de prijsbepalende factoren (waaronder - doch niet uitsluitend - begrepen: vervoerskosten; belastingen; heffingen; toeslagen; en/of valutawijzigingen) stijgen en deze verhogingen worden doorberekend door de reisdienstverleners, is de reisonderneming gerechtigd de prijswijzigingen in rekening te brengen bij de opdrachtgever.

Artikel 6. Betaling

- 6.1. De opdrachtgever is aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien ook als hij namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisonderneming anderzijds verloopt uitsluitend via de opdrachtgever.
- 6.2. Betaling dient op een door de reisonderneming aan te geven wijze te geschieden binnen de op de factuur aangegeven termijn tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen of uit de aard van de dienstverlening volgt dat directe betaling dient plaats te vinden. Bij gebreke van een betalingstermijn op de factuur, dient betaling plaats te vinden binnen 14 dagen na de factuurdatum.
- 6.3. De opdrachtgever is niet bevoegd om enige vordering op de reisonderneming te verrekenen met een vordering van de

reisondernehmung op de opdrachtgever. Bij niet tijdige betaling is de reisondernehmung tevens bevoegd zijn dienstverlening op te schorten.

- 6.4. De kosten verband houdende met de wijze van betaling komen voor rekening van de opdrachtgever, waaronder creditcardtoeslagen.
- 6.5. Bij niet tijdige (volledige) betaling is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Als de opdrachtgever in verzuim is, wordt hij door de reisondernehmung aangemaand tot betaling en wordt hem een termijn gesteld van 14 dagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen onder aanzegging dat bij niet betaling de reisondernehmung tevens aanspraak maakt op vergoeding van de kosten tot vaststelling van schade en aansprakelijkheid en die op het verkrijgen van betaling buiten rechte.
- 6.6. De opdrachtgever die niet tijdig heeft betaald, is over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij vanaf de vijftiende dag na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten.
- 6.7. Deze buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500,-, met een minimum van € 100,-; 10% over de daarop volgende € 2500,-; 5% over de volgende € 5000,- en 1% over het meerdere.
- 6.8. Als de opdrachtgever in verzuim is, heeft de reisondernehmung de bevoegdheid om – mede ter beperking van verdere schade – over te gaan tot het opzeggen (annuleren) van de reisdiensten, die zijn vastgelegd ten behoeve van de opdrachtgever. De opdrachtgever is dan naast de kosten die derden reeds in rekening hebben gebracht dan wel kosten die derden ten gevolge van de opzegging (annulering) alsnog in rekening brengen, ook verschuldigd de met de reisondernehmung overeengekomen vergoeding voor zijn dienstverlening. Eventueel reeds vooruitbetaalde gedeeltes van het verschuldigde zullen worden verrekend met deze kosten.
- 6.9. Betalingen van aan de reisondernehmung toekomende bedragen strekken in de eerste plaats in mindering op de kosten waaronder begrepen de (buiten)gerechtelijke kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom (waarbij oudere vorderingen voor nieuwe gaan).
- 6.10. De reisondernehmung is bevoegd om van de opdrachtgever nadere financiële zekerheden te verlangen ter nakoming van de uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.
- 6.11. Eventuele restituties die de opdrachtgever toekomen en die door de reisondernehmung zijn ontvangen van de reisdienstverlener zullen zo spoedig mogelijk aan de opdrachtgever worden doorbetaald na verrekening van eventuele nog openstaande posten. De reisondernehmung zal zich ervoor inspannen om deze restituties voor de opdrachtgever te innen zonder op dit punt een resultaatsverbintenis op zich te nemen.

Artikel 7. Wijzigingen en/of annuleringen door de opdrachtgever

- 7.1. Indien de opdrachtgever wijzigingen wil aanbrengen na de totstandkoming van de overeenkomst, dan is dat slechts mogelijk indien daartoe tussen partijen overeenstemming is bereikt en opdrachtgever de kosten verbonden aan deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 7.2. Indien de opdrachtgever de overeenkomst opzegt (annuleert) zijn alle daaraan verbonden kosten die de reisdienstverlener in rekening brengt voor zijn rekening en blijft hij aan de reisondernehmung diens overeengekomen beloning verschuldigd.
- 7.3. De opdrachtgever dient de overeenkomst schriftelijk op te zeggen (te annuleren). De overeenkomst geldt als te zijn opgezegd (geannuleerd) op de dag dat de reisondernehmung de schriftelijke opzegging door de opdrachtgever heeft ontvangen. Opzeggingen buiten kantooruren worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.

Artikel 8. Wijzigingen, opzegging (annulering) door reisdienstverlener

- 8.1. Indien en voor zover de reisdienstverlener wijzigingen aanbrengt

in de ten behoeve van opdrachtgever vastgelegde reisdiensten, dan wel deze reisdiensten opzegt (annuleert), is de reisondernehmung jegens de opdrachtgever niet aansprakelijk voor de schade die c.q. het nadeel dat daaruit voortvloeit voor de opdrachtgever.

- 8.2. De reisondernehmung zal zoveel als redelijkerwijs van hem gevergd kan worden zich ervoor inspannen om alternatieven te zoeken voor de gewijzigde en/of opgezegde reisdiensten, zonder dit te kunnen garanderen. De overige onderdelen van de overeenkomst blijven in stand.

Artikel 9. Aansprakelijkheid reisondernehmung

- 9.1. De reisondernehmung zal zo zorgvuldig als in de gegeven omstandigheden in redelijkheid mag worden verwacht, de belangen van de opdrachtgever en de reiziger in acht nemen.
- 9.2. Onverminderd het bepaalde in artikel 8 aanvaardt de reisondernehmung geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de, bij de uitvoering van de diensten, betrokken reisdienstverleners.
- 9.3. De reisondernehmung aanvaardt evenmin aansprakelijkheid indien de opdracht niet kan worden uitgevoerd wegens niet aan de reisondernehmung toe te rekenen omstandigheden (hierna aangeduid met: overmacht).
- 9.4. Onder overmacht wordt verstaan een tekortkoming in de nakoming van enige verplichting ten gevolge van onvoorziene omstandigheden, die ondanks alle in redelijkheid te nemen voorzorgsmaatregelen niet voorkomen kan worden en in het bijzonder doch niet daartoe beperkt wordt hieronder begrepen technische storingen in de bij het vastleggen van de reisdienst(en) gebruikte systemen, wijzigingen in de reis aangebracht door de reisdienstverlener en of annulering door de reisdienstverlener.
- 9.5. De reisondernehmung aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de juistheid van de door of namens reisdienstverleners of andere derden verstrekte informatie.
- 9.6. Indien ten gevolge van toerekenbaar tekortschieten door de reisondernehmung schade voor de opdrachtgever ontstaat, aanvaardt de reisondernehmung aansprakelijkheid, welke is beperkt tot de waarde van de gefactureerde reisdienst waarop de klacht is gericht en bedraagt nooit meer dan het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar in het desbetreffende geval uitkeert vermeerderd met het bedrag van het eigen risico van de reisondernehmung dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar komt.
- 9.7. Voor financieel onvermogen van de reisdienstverlener(s) is de reisondernehmung niet aansprakelijk.
- 9.8. De reisondernehmung aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade welke gedekt is door een ziektekosten/ongevallen-, reis- en/of annuleringsverzekering van de opdrachtgever of van een aan een reis deelnemende reiziger.
- 9.9. De reisondernehmung is nimmer aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade (waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen gevolgschade, gederfde winst, inkomsten derving, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie), dan wel voor de schade die de opdrachtgever c.q. de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

Artikel 10. Verplichtingen van de opdrachtgever en/of reiziger

- 10.1. De opdrachtgever verstrekt voor of bij het sluiten van de overeenkomst of zo spoedig mogelijk daarna alle gegevens betreffende hemzelf en de reiziger(s) die nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeengekomen diensten. De opdrachtgever gaat ermee akkoord dat de reisondernehmung de gegevens, waaronder mobiele telefoonnummer en/of e-mailadres, van de opdrachtgever en eventuele andere reizigers, die voor de goede uitvoering van de overeengekomen diensten van belang zijn, doorgeeft aan de dienstenverleners (bijvoorbeeld luchtvaartmaatschappijen). De opdrachtgever staat er jegens de reisondernehmung voor in dat de eventuele andere reizigers daarvoor toestemming hebben verleend en vrijwaart de reisondernehmung voor eventuele aanspraken ter zake. Indien de opdrachtgever deze doorgifte van gegevens niet wenst of daarmee in verzuim blijft, is de reison-

derneming niet aansprakelijk voor vertragingen en/of andere schade ten gevolge van het niet tijdig kunnen informeren van de reizigers door of namens de reisonderneming of de desbetreffende reisdienstverlener.

10.2. De opdrachtgever staat er jegens de reisonderneming voor in dat:

- I.** uitdrukkelijke toestemming is verkregen van de reiziger(s) voor het verstrekken van hun persoonsgegevens aan de reisonderneming en het verwerken van deze persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door de reisonderneming (waaronder eveneens wordt begrepen het verstrekken aan dienstverleners) noodzakelijk voor de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst en/of de overeenkomst met de dienstverlener(s) en voor de optimalisering van de aangeboden diensten en
- II.** dat de opdrachtgever de reiziger(s) voorafgaand aan het verkrijgen van de hiervoor bedoelde toestemming alle wettelijke voorgeschreven informatie zal verstrekken, waaronder tenminste de volgende informatie:
 - a)** welke persoonsgegevens zij aan de reisonderneming zal verstrekken;
 - b)** dat de reisdienstenleveranciers of andere derden, waaronder luchtvaartmaatschappijen, waaraan de reisonderneming persoonsgegevens verstrekt voor het verlenen van diensten gehouden kunnen zijn bepaalde persoonsgegevens te verstrekken aan buitenlandse autoriteiten die zich in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) kunnen bevinden die geen vergelijkbare privacybescherming bieden als de landen binnen de EER ingevolge de Europese Privacy richtlijn 95/46/EC, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de US Bureau of Customs and Border Protection;
 - c)** dat reizigers binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving het recht hebben inzage te vragen in de persoonsgegevens die de reisonderneming over hen heeft en dat indien deze persoonsgegevens feitelijk onjuist, onvolledig, of niet ter zake dienend zijn, of anderszins worden verwerkt in strijd met een wettelijk voorschrift, de reiziger kan verzoeken deze gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen en de reizigers te informeren dat zij voor meer informatie over de rechten en/of een dergelijk verzoek contact kunnen opnemen met de reisonderneming en;
 - d)** alle overige informatie die nodig is om tegenover de reiziger(s) een behoorlijke en zorgvuldige verwerking van hun persoonsgegevens door de reisonderneming te kunnen leveren.

10.3. De opdrachtgever en/of de reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de benodigde informatie inwinnen met betrekking tot paspoortvereisten, visa of andere formaliteiten die (onder andere) verband houden met gezondheidsrisico's en dient tevens tijdig vóór vertrek na te gaan of de eerder ingewonnen informatie nog correct is.

10.4. De opdrachtgever en reiziger(s) zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisonderneming en reisdienstverleners ter bevordering van een goede uitvoering van de dienst(en) (waaronder doch niet uitsluitend aanwijzingen ten aanzien van de inchecktijden en overstaptijden) en zijn jegens de reisonderneming en/of reisdienstverlener aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit, of anderszins verband houdend met, hun gedragingen en/of nalaten, c.q. dienen de hieruit voortvloeiende eigen schade zelf te dragen.

10.5. De reiziger die zodanige hinder of last oplevert dat een goede uitvoering van de dienst(en) daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisonderneming en/of reisdienstverlener van (voortzetting van) de dienst(en) worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle hieruit voortvloeiende schade komt voor rekening van de opdrachtgever.

10.6. De opdrachtgever en de reiziger(s) zijn verplicht eventuele (verdere) schade te voorkomen en/of zoveel mogelijk te beperken, onder meer door klachten overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 tijdig te melden.

Artikel 11. Vrijwaring en hoofdelijke aansprakelijkheid

11.1. De opdrachtgever vrijwaart de reisonderneming tegen aanspraken van de reizigers(s) en/of reisdienstverleners en/of andere derden welke voortvloeien uit of samenhangen met de overeenkomst.

11.2. De opdrachtgever is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van de reiziger(s) ten opzichte van de reisonderneming en/of reisdienstverlener voor zover die voor de reizigers voortvloeien uit de ter zake tot stand gekomen overeenkomst(en).

Artikel 12. Klachten, verval vorderingsrecht en toepasselijk recht
Klachten met betrekking tot de dienstverlening van de reisonderneming

12.1. Klachten over de dienstverlening door de reisonderneming zoals verstrekte adviezen en informatie en de afhandeling van reserveringen, dienen uiterlijk binnen één maand na kennisname door de opdrachtgever van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd bij de reisonderneming te worden ingediend.

12.2. De reisonderneming zal de klacht met de nodige voortvarendheid af handelen.

Klachten over de uitvoering van de dienst(en)

12.3. De opdrachtgever dient eventuele klachten met betrekking tot uitvoering van de reisdienst onverwijld bij de (vertegenwoordiger van de) reisdienstverlener te melden en dient eerst ter plaatse met de (vertegenwoordiger van de) reisdienstverlener tot een oplossing trachten te komen.

12.4. De opdrachtgever dient de reisdienstverlener te allen tijde in de gelegenheid te stellen om een passende oplossing voor de klacht te bewerkstelligen.

12.5. Indien de klacht niet ter plaatse met de (vertegenwoordiger van de) reisdienstverlener kan worden opgelost, dient de opdrachtgever onverwijld contact op te nemen met de reisonderneming. De reisonderneming zal zich inspannen om, voor zover dit redelijkerwijs binnen zijn mogelijkheden ligt, de klacht naar tevredenheid op te lossen.

12.6. De reisonderneming zal bij geschillen tussen de reisdienstverlener en de opdrachtgever over de uitvoering van de dienst een bemiddelende rol aan nemen zonder zelf partij bij het geschil te worden.

12.7. Mocht de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost, dan dient deze zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na terugkeer schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de reisdienstverlener, dan wel bij de reisonderneming. De reisonderneming zal de klacht – voor zover deze betrekking heeft op de uitvoering van de dienst – voor verdere behandeling doorgeleiden aan de reisdienstverlener. Zowel de reisdienstverlener als de reisonderneming streven er naar om de klacht met de nodige voortvarendheid af te handelen.

Verval vorderingsrecht

12.8. Ieder vorderingsrecht ter zake van de aansprakelijkheid van de reisonderneming vervalt na verloop van één jaar, te rekenen vanaf het moment waarop de geboekte dienst is uitgevoerd en/of verleend.

Toepasselijk recht

12.9. Op alle geschillen tussen de opdrachtgever en de reisonderneming is Nederlands recht van toepassing en is de Rechtbank bevoegd van de plaats waarin de reisonderneming is gevestigd, tenzij deze kiest voor de bevoegde rechter van de woonplaats van de opdrachtgever.