# ANVR-Reizigersvoorwaarden 2026

JE KUNT DEZE VOORWAARDEN NALEZEN OP **WWW.ANVR.NL**

## INLEIDING

**Deze ANVR-Reizigersvoorwaarden gelden voor alle reizen die je bij een ANVR-lid boekt en zijn sinds 1 juli 2018 aangepast aan de nieuwe Wet op de Pakketreisovereenkomst. Deze voorwaarden voor 2026 zijn inhoudelijk gelijk aan 2025. Je kunt de voorwaarden nalezen op www.anvr.nl.**

Op de reserveringsbevestiging staat welk onderdeel van deze voorwaarden op jouw reis van toepassing is: de ANVR-Reisvoorwaarden voor Pakketreizen (§1) of de ANVR-Boekingsvoorwaarden voor bemiddeling van enkelvoudige reisdiensten of van pakketreizen geboekt bij een niet -ANVR en EER reis-organisator (§3). Als niet of niet duidelijk is vermeld welke van deze twee voorwaarden van toepassing zijn dan gelden de ANVR-Reisvoorwaarden voor Pakketreizen.
Aanvullend op de ANVR-Boekingsvoorwaarden voor bemiddeling (van enkelvoudige reisdiensten en van pakketreizen bij een niet-ANVR en EER reisorganisator) gelden mogelijk ook de ANVR Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden (§2): zie daarvoor artikel 1.2. van deze voorwaarden.

## WAAROM DEZE VOORWAARDEN?

De Nederlandse wet is sinds 1 januari 2018 aangepast aan nieuwe Europese regels die de positie van de reiziger beter beschermen dan voorheen.
Daar zijn de ANVR-voorwaarden op aangepast. We beginnen met de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen (§ 1), daarna de voorwaarden die gelden als je een gekoppeld reisarrangement (ANVR GRA-voorwaarden) boekt (§ 2) en vervolgens de ANVR Boekingsvoorwaarden voor de bemiddeling van enkelvoudige reisdiensten of van pakketreizen geboekt bij een niet- ANVR en EER reisorganisator (§ 3). De GRA-voorwaarden zijn een door de Europese wetgever bedachte nieuwe regeling om jou als reiziger als je geen pakketreis boekt, toch iets meer bescherming te geven als je wel meerdere reisdiensten bij verschillende handelaren boekt. In § 4 vind je een uitleg van de soms moeilijk leesbare wettelijke bepalingen. Bij een verschil in de uitleg of de interpretatie van deze voorwaarden en de wet gaat de wet altijd voor.

## AANVULLENDE VOORWAARDEN

De handelaar (dat kan zowel de reisorganisator als de doorverkoper zijn) kan op bepaalde terreinen aanvullende eigen voorwaarden hanteren. Deze aanvullende voorwaarden moeten schriftelijk (of elektronisch) worden vastgelegd voordat de (reis)overeenkomst tot stand komt. Deze aanvullingen kunnen geen afbreuk doen aan de rechten die je op grond van de wet of de ANVR Reizigersvoorwaarden hebt.

## ENKELVOUDIGE REISDIENSTEN EN PAKKETREIZEN VAN NIET-ANVR-LEVERANCIERS

Indien je via bemiddeling door de ANVR-reisagent een enkelvoudige reisdienst boekt bij een niet-ANVR dienstverlener (die bijvoorbeeld is gevestigd in het buitenland), zal de ANVR Reisagent in de boekingsbevestiging duidelijk vermelden dat de ANVR-boekingsvoorwaarden van toepassing zijn.
Indien je via bemiddeling door de ANVR-reisagent een pakketreis boekt bij een niet-ANVR reisorganisator, zal de ANVR Reisagent in de boekingsbevestiging duidelijk vermelden dat de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen niet van toepassing zijn en de ANVR-Boekingsvoorwaarden wel gelden.

## WEL/NIET NAAR DE GESCHILLENCOMMISSIE

In beide gevallen kun je je eventuele klachten over de **advisering/bemiddeling** door de reisagent voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen. Je eventuele klachten over de **inhoud en uitvoering** van de enkelvoudige reisdienst dan wel je pakketreis, kun je **niet** voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen.
Indien je via bemiddeling door de reisagent een enkelvoudige reisdienst of pakketreis boekt bij een buitenlandse dienstverlener, zal de reisagent je daarnaast tevens informeren dat waarschijnlijk op de overeenkomst ook buitenlands recht van toepassing is.
Indien je via bemiddeling door de ANVR-reisagent een pakketreis boekt bij een buitenlandse niet-EER-reisorganisator, dan gelden de regels hierover in de EU richtlijn pakketreizen en geldt als uitgangspunt dat op de reisagent de verantwoordelijkheid rust voor de uitvoering van de pakketreis en het bieden van bescherming bij insolventie en kun je met klachten over de inhoud en uitvoering terecht bij de Geschillencommissie Reizen.

De **Basisrechten pakketreis** zijn verwerkt in de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen en zijn aan het eind hiervan ook volledig na te lezen. Vooraf aan de boeking kan de reiziger hier kennis van nemen.

# 1 De ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen

## INHOUDSOPGAVE


1. INLEIDING
2. INFORMATIE VAN DE ORGANISATOR
3. JOUW INFORMATIE
4. BEVESTIGING/HERROEPING DOOR DE ORGANISATOR
5. WIJZIGINGEN DOOR DE ORGANISATOR
6. HULP EN BIJSTAND
7. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST EN AANSPRAKELIJKHEID ORGANISATOR
8. JOUW RECHTEN
9. ALS JE WILT OPZEGGEN
10. BETALING
11. JOUW VERDERE VERPLICHTINGEN
12. KLACHTEN
13. GESCHILLEN
14. NAKOMINGSGARANTIE


ARTIKEL 1
## INLEIDING

**1.1** Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die de organisator met jou als reiziger sluit.

**1.2** Deze organisator kan deze reisvoorwaarden ook van toepassing verklaren op enkelvoudige reisdiensten, zoals accommodatie; autoverhuur; pendelreizen per bus. De organisator vermeldt dit dan expliciet in de aanbieding.

**1.3** Als reiziger heb je het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren, tenzij de organisator dit recht in de aanbieding en de bevestiging heeft uitgesloten door het gebruik van de term: definitieve boeking. Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. Je hebt geen herroepingsrecht als je de pakketreis-overeenkomst binnen 8 weken voor vertrek sluit, en ook niet bij zogenoemde 'cruisereizen'.

**1.4** **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij de handelaar uitdrukkelijk anders vermeldt.
**Weekend:** de tijd tussen vrijdag 17:30 uur en zondagavond middernacht

ARTIKEL 2
## INFORMATIE VAN DE ORGANISATOR

**2.1** De organisator of, namens deze, de doorverkoper heeft je voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de reisdiensten verstrekt.

**2.2** De organisator kan aan het sluiten van de pakketreisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat je een reisverzekering sluit en kan je ook vragen om aan te tonen dat je dit hebt gedaan.

**2.3** De organisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.

**2.4** Staat het aanbod van de organisator online, dan maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst, tenzij anders in het aanbod is vermeld. Het online-aanbod van een organisator kan snel wijzigen. Als je later wilt kunnen aantonen wat het aanbod precies inhield maak dan bij boeking een print van het scherm (print screen) waarop het aanbod van de organisator staat.

**2.5** Je blijft zelf, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen over paspoorten, visaverplichtingen en formaliteiten op gezondheidsgebied (waaronder over vaccinaties) en je moet ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

**2.6** Bij vliegvervoer maakt de handelaar de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze bij de organisator bekend is, aan jou bekend. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden.

ARTIKEL 3
## DOOR JOU TE VERSTREKKEN INFORMATIE

**3.1** Je verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over jezelf en de door jou aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daaronder vallen in ieder geval je mobiele telefoonnummer(s) en je e-mailadres(sen).

**3.2** Je vermeldt de bijzonderheden over je eigen lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door jou aangemelde groep reizigers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.

**3.3** Als je in je informatieplicht tekortschiet kan dit tot gevolg hebben dat de organisator of iemand namens hem jou en je eventuele medereiziger(s) van (verdere) deelname aan de reis uitsluit. In dat geval brengt de organisator alle hiermee gemoeide kosten aan jou in rekening.

**3.4** Je kunt zowel om medische als om andere redenen de organisator verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. Als hieraan kosten zijn verbonden, maakt de organisator die aan jou bekend. De organisator is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Doet hij dat wel, dan ben je verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

ARTIKEL 4
## BEVESTIGING/HERROEPING DOOR DE ORGANISATOR

**4.1** Als je het aanbod van de organisator aanvaardt, inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden en de ontvangst van de wettelijk voorgeschreven informatie, komt de overeenkomst tot stand. Bij of onverwijld na totstand- koming van de overeenkomst ontvang je een bevestiging en/of een factuur.

**4.2** Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkoms-ten ben je pas aan de overeenkomst gebonden nadat de organisator de reis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats. Doe je een (aan)betaling dan geldt die in ieder geval als bewijs dat je het aanbod van de organisator hebt geaccepteerd.

**4.3** De organisator kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers. De organisator stelt je hiervan uiterlijk in kennis:

- 20 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan zes (6) dagen,
- 7 dagen voor vertrek bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
- 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan twee (2) dagen.

Heb je al (aan-)betalingen gedaan, dan betaalt de organisator terug binnen de termijn van art. 4.5.

**4.4** Het aanbod van de organisator is vrijblijvend. Hij kan zo nodig het aanbod, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan door hem, herroepen. De organisator moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden), respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding onder opgaaf van redenen. Als je het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door de organisator aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.

**4.5** In alle gevallen dat je recht hebt op terugbetaling van reeds door jou verrichte betalingen, doet de organisator dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

**4.6** Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator niet. Dit soort fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

ARTIKEL 5
## WIJZIGINGEN DOOR DE ORGANISATOR

**5.1** De organisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als hij jou op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. Je kunt deze wijziging niet afwijzen.

**5.2** Als de organisator zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te wijzigen, stelt hij je daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt je of je de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. Houden de wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis vermindert dan doet de organisator gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten als bedoeld in artikel 2.1.

**5.3** Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deel je de organisator niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat je hebt besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat je de organisator onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur jouw besluit meedeelt.
Als je niet binnen de gestelde termijn jouw besluit meedeelt, geldt dat je de wijzigingen hebt geaccepteerd.

**5.4** De organisator heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de reis te verhogen met maximaal 8%, maar alleen als die is toe te schrijven aan:

- verhoging van de kostprijs van brandstof of;
- verhoging van de kostprijs van andere energiebronnen of;
- verhoging van belastingen of;
- verhoging van vergoedingen over de in de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek-of aankomstbelasting in havens en/of op vliegvelden.
  De organisator kan in zijn aanvullende voorwaarden opnemen dat hij zich dit recht op prijsverhoging ook voorbehoudt bij verhoging van wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Je hebt recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.

**5.5** Als de organisator binnen de grenzen van artikel 5.4 de reissom met meer dan 8% verhoogt, heb je het recht deze verhoging af te wijzen en heb je het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.2 en 5.3 zijn dan ook van toepassing.

**5.6** In afwijking van artikel 5.4 wijzigt de organisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en je de reissom ook daadwerkelijk betaald hebt.

**5.7** Als je de wijzigingen niet aanvaardt en de organisator kan je geen alternatieve reis aanbieden of als je deze niet aanvaardt, betaalt de organisator alle door jou betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaard je het aangeboden alternatief wel, dan heb je in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

ARTIKEL 6
## HULP EN BIJSTAND

**6.1** De organisator biedt hulp en bijstand als je in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.

**6.2** Zijn deze moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van jouw kant, dan komen ook de kosten van de organisator zelf voor jouw rekening. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de organisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.

**6.3** Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor je terugkeer op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heb je recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 3 nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat zij de organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

ARTIKEL 7
## UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST EN AANSPRAKELIJKHEID ORGANISATOR

**7.1** De organisator zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en je de organisator daarvan onverwijld op de hoogte hebt gesteld, zorgt de organisator er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat je dit in redelijkheid niet van de organisator kan verlangen.

**7.2** Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de organisator voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat hij hiervoor kosten in rekening brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen je op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten, en ook als de geboden alternatieven van mindere kwaliteit zijn, biedt de organisator een passende prijsverlaging aan.

**7.3** Je hebt het recht om de voorgestelde alternatieven af te wijzen als deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de reisovereenkomst is afgesproken. Als het aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, kun je het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.

**7.4** Bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering wordt rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:

- De situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
- De aard en klasse van de accommodatie;
- De faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:

- De samenstelling van het reisgezelschap;
- De aan de organisator bekende en door hem bevestigde eigenschappen van de reiziger(s), waaronder de door deze gemelde en door de organisator geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden;

**7.5** Je mag een tekortkoming zelf verhelpen en hebt recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als:

A Je de organisator er tijdig op hebt gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door jou gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de organisator te kennen geeft dat hij de tekortkoming niet kan verhelpen;
B De tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.

**7.6** Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen. Je hebt in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd je recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.

**7.7** De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die je lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, of nalatig handelen van de organisator. De organisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.

**7.8** De organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te reke-nen aan jou zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te reke-nen is aan een derde die niet door de organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.

**7.9** Als op een, in de reisovereenkomst, begrepen dienst een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, kan de organisator zich beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, mag de organisator de vergoedingen met elkaar verrekenen.

ARTIKEL 8
## JOUW RECHTEN

**8.1** **Indeplaatsstelling**

**8.1.1** Je kunt de organisator verzoeken om jou door een ander te laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- De ander voldoet aan alle voor de overeenkomst geldende voorwaarden; en
- Je dient het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek op een door de organisator vooraf meegedeelde wijze in, dan wel zo tijdig dat de organisator benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren; en
- De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

**8.1.2** De aanmelder, jij en degene die jou vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de organisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging.

**8.1.3** Op jouw verzoek maakt de organisator deze kosten inzichtelijk en hij voorziet jou als je daarom vraagt van stukken waaruit deze kosten blijken.

**8.2 Reisbescheiden**

**8.2.1** De organisator geeft in de bevestiging aan op welk tijdstip en op welke manier hij de reisbescheiden aan jou ter beschikking stelt.

**8.2.2** Als je op het door de organisator meegedeelde tijdstip, maar uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek, nog geen reisbescheiden ontvangen hebt, meld je dit onverwijld aan de organisator of de doorverkoper.

**8.3 Garantie bij financieel onvermogen**

**8.3.1** Als de organisator wegens financieel onvermogen niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, zal zorggedragen worden voor de uitvoering van een reis door een ander, of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

**8.3.2** Als de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie ook in jouw repatriëring. De garantie dekt in ieder geval de redelijkerwijs voorzienbare kosten, waaronder de financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijk (vooruit) betaalde reissom, overeenkomstig de garantievoorwaarden van het desbetreffende garantiefonds.

**8.3.3** De organisator voorziet in deze garantie door zich aan te sluiten bij SGR of bij een ander door de ANVR goedgekeurd garantiefonds. De organisator maakt voor het sluiten van de reisovereenkomst bekend op welke manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

ARTIKEL 9
## ALS JE WILT OPZEGGEN

**9.1** Je kunt de reisovereenkomst voor het begin van de pakketreis opzeggen. Doe je dit, dan ben je verplicht om aan de organisator de schade te vergoeden die hij ten gevolge van de opzegging lijdt. Deze schade bedraagt maximaal eenmaal de reissom.

**9.2** Tenzij de organisator afwijkende bepalingen met jou overeenkomt, gelden de hieronder afgesproken percentages (gefixeerde schade) die gebaseerd zijn op het tijdstip van opzegging, de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten die de organisator verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door jou geannuleerde reis, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten:

- Bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling maar niet meer dan 35% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 42e kalender dag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 21e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 5e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 5e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Onder reissom wordt in dit kader verstaan de door of namens de organisator gepubliceerde prijs, exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage Calamiteitenfonds.

**9.3** Als je de reisovereenkomst opzegt, moet je deze annuleringskosten voldoen. Als geen vaste annuleringskosten zijn overeengekomen, verstrekt de organisator op verzoek van de reiziger een verantwoording van de in rekening gebrachte annuleringskosten.

**9.4** Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de dienstverlener. Uiterlijk bij de boeking deelt de organisator mee of op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.

**9.5** Als een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. De organisator berekent deze kosten aan de hand van het in het volgende lid bepaalde.

**9.6** Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de organisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wijzigt de reissom conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de reguliere betalingsregels die de organisator hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of als de reizigers het niet accepteren, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

**9.7** Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. De organisator brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.

**9.8** Annuleringen verzonden op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door de organisator. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen door de organisator op de eerstvolgende werkdag.

**9.9** Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en is de reis nog niet aangevangen, dan kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de organisator alle door jou vooruitbetaalde gelden terug. Je hebt in dit geval geen recht op schadevergoeding.

**9.10** Voor reizen naar een gebied waarvoor door de Calamiteitencommissie van het Calamiteiten-fonds een calamiteit is vastgesteld, geldt dat wordt aangenomen dat er een situatie bestaat als in het vorige lid omschreven. Je kunt dan vanaf drie (3) kalenderdagen voor vertrek kosteloos opzeggen of, als dat mogelijk is en je dat wilt, omboeken.

ARTIKEL 10
## BETALING

**10.1** Je ontvangt vóór het sluiten van de reisovereenkomst informatie van de organisator wanneer de reissom (volledig) betaald moet zijn. De organisator kan een aanbetaling verlangen. De hoogte van de aanbetaling maakt hij vóór of bij het sluiten van de reisovereenkomst bekend. Heb je niet op het door de organisator vermelde tijdstip aan jouw financiële verplichtingen voldaan, dan ben je van rechtswege in verzuim.

**10.2** Als je in verzuim bent, maant de organisator, of iemand namens hem jou aan tot betaling en stelt je een termijn van 14 dagen om alsnog aan je verplichtingen te voldoen. Je wordt erop gewezen dat als je ook dan niet betaalt de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De organisator verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet je de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.

**10.3** Als je niet tijdig hebt betaald ben je over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet je na aanmaning de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen.

**10.4** De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daaropvolgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van € 40. De reisorganisator kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

ARTIKEL 11
## JOUW VERDERE VERPLICHTINGEN

**11.1** Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens de organisator gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

**11.2** Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren, dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan de organisator jou van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als je van de organisator in redelijkheid niet kan vergen dat hij de overeenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.

**11.3** Je bent verplicht eventuele schade aan jouw kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

**11.4** Je moet je uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis van het exacte tijdstip van vertrek vergewissen.

ARTIKEL 12
## KLACHTEN (PROCEDURE)

**Tijdens de reis**

**12.1** Onverminderd artikel 7 meld je onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet jij je – in deze volgorde – melden bij:
1. De betrokken dienstverlener;
2. De reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
3. De organisator.

**12.2** Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet je dit in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, melden bij de organisator in Nederland.

**12.3** Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de organisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).

**12.4** De organisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

**12.5** Als je niet aan de meldingsplicht voldoet en/of de registratie van de klacht niet op de door de organisator aangegeven wijze verricht en de dienstverlener of de organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan jouw eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

**12.6** Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voeg je die daarbij.

**12.7** Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na jouw kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor indienen.

**12.8** Als je de klacht niet tijdig indient, kan de organisator besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij jou redelijkerwijs geen verwijt treft.

**12.9** De organisator geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.

ARTIKEL 13
## GESCHILLEN

**13.1** Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen vierentwintig (24) maanden na de datum van de indiening van jouw klacht bij de organisator het geschil voorleggen aan de:
Geschillen-commissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (**www.degeschillencommissie.nl**).
De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen.

**13.2** De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil ben je een vergoeding verschuldigd.

**13.3** Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

**13.4** Als je geen gebruik wilt maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure, heb je het recht om je tot de bevoegde rechter te wenden.

**13.5** Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

**13.6** Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

ARTIKEL 14
## NAKOMINGSGARANTIE

**14.1** De ANVR staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Reizen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, als het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.

**14.2** De garantstelling door de ANVR is beperkt tot € 10.000 per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat jij, als je hierop een beroep doet, jouw vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van jouw beroep op de nakomingsgarantie.

**14.3** De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie als, voordat het geschil door de Geschillencommissie Reizen op zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
- aan het lid is surseance van betaling verleend; of
- het lid is failliet verklaard; of
- de bedrijfsactiviteiten van het lid zijn feitelijk beëindigd.

Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANVR aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

**14.4** Voor toepassing van de nakomingsgarantie is vereist dat jij daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (**www.anvr.nl**).

# Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor de pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de pakketreis inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. Wij hebben ons van bescherming bij insolventie voorzien bij de organisatie die vermeld staat in de boekingsbevestiging. Wanneer diensten door onze insolventie niet kunnen worden verleend, kunnen reizigers met deze organisatie contact opnemen.

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht.

# 2 Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden (GRA-voorwaarden)

## ARTIKEL 1
## TOEPASSELIJKHEID EN DEFINITIES

**1.1** Als sprake is van een gekoppeld reisarrangement gelden in aanvulling op hetgeen is opgenomen in §3 (Boekingsvoorwaarden voor bemiddeling van enkelvoudige reisdiensten en van pakketreizen bij een niet-ANVR en EER reisorganisator), de volgende afspraken.

**1.2** Er is sprake van een gekoppeld reisarrangement als de handelaar bemiddelt bij de totstandkoming van twee of meer verschillende overeenkomsten betreffende verschillende soorten reisdiensten die je voor dezelfde vakantie of dezelfde reis wilt afnemen en die geen pakketreis vormen en:

I waarvoor je verschillende overeenkomsten sluit met verschillende reisdienstleveranciers waarbij, tijdens één bezoek aan of contactmoment met de handelaar, hij het apart selecteren en het apart betalen van de reisdienst heeft gefaciliteerd, of

II de handelaar op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een ander faciliteert op voorwaarde dat je de tweede overeenkomst uiterlijk binnen 24 uur na het tot stand komen van de eerste overeenkomst met de reisagent sluit.

**1.3** Als de overeenkomst zich ondanks het voren-staande wel kwalificeert als reisovereenkomst zijn de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen van toepassing.

## ARTIKEL 2
## GARANTIE BIJ FINANCIEEL ONVERMOGEN

**2.1** Als de handelaar een gekoppeld reisarrangement heeft gefaciliteerd en hij in dat kader van jou de reissom heeft ontvangen maar ten gevolge van financieel onvermogen de reisdienst niet of niet verder kan uitvoeren, zorgt hij ervoor dat de reissom die hij ontvangen heeft wordt terugbetaald aan de reiziger, of als de reisdienst ten dele is uitgevoerd, een evenredig deel daarvan. Als de handelaar voor het personenvervoer verantwoordelijk is voorzien de maatregelen tevens in repatriëring, een en ander overeenkomstig de garantievoorwaarden van het desbetreffende garantiefonds.

**2.2** De handelaar voorziet in deze garantie door zich aan te sluiten bij een door ANVR goedgekeurd garantiefonds. De handelaar maakt voor het sluiten van de eerste overeenkomst bekend op welke manier en onder welke voorwaarden hij zorg heeft gedragen voor deze garantie.

## ARTIKEL 3
## INFORMATIEVERPLICHTINGEN

**3.1** De handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert wijst je, voordat je gebonden bent aan de overeenkomst die leidt tot de totstandkoming van een gekoppeld reisarrangement, op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier erop dat:

A je geen aanspraak kan maken op de rechten die uitsluitend gelden voor pakketreizen uit hoofde van de wet en elke reisdienstverlener uitsluitend aansprakelijk voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten;

B je aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie in overeenstemming hetgeen in artikel 2 is omschreven.

**3.2** De handelaar voorziet jou ook, om aan deze informatieverplichting te voldoen van de voorgeschreven standaardinformatie.

**3.3** Als de handelaar geen of onjuiste informatie verstrekt, geldt dat een aantal wettelijk bepalin- gen van de wet op de pakketreisovereenkomst van toepassing zijn; te weten de bepalingen over in-de-plaatsstelling, de bepalingen over de uitvoering van de pakketreis en de opzeggings-mogelijk-

heden, de klachtenregeling en de verplichtingen voor het bieden van hulp en bijstand.

Deze **Basisrechten GRA** zijn tevens verwerkt in de ANVR-Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden. Maar vooraf aan de boeking kan de reiziger hier ook kennis van nemen.

# 3 ANVR-Boekingsvoorwaarden

**voor bemiddeling van enkelvoudige reisdiensten of van een pakketreis bij een niet- ANVR of EER Reisorganisator**

## INHOUDSOPGAVE


1. INLEIDENDE BEPALINGEN
2. DE OPDRACHT IN HET ALGEMEEN
3. DE RESERVERINGSOPDRACHT
4. BETALINGEN
5. AANSPRAKELIJKHEID
6. DOCUMENTEN
7. RENTE EN INCASSOKOSTEN
8. KLACHTEN
9. GESCHILLEN
10. NAKOMINGSGARANTIE


ARTIKEL 1
## INLEIDENDE BEPALINGEN

**1.1** Deze boekingsvoorwaarden gelden als je een of meer enkelvoudige reisdiensten boekt of een pakketreis bij een niet- ANVR of EER reisorganisa-tor boekt, tenzij de ANVR-Reisvoorwaarden voor Pakketreizen van toepassing zijn.

**1.2** In deze voorwaarden wordt verstaan tenzij anders in het artikel vermeld onder:

***Reisagent:*** degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en/of bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.

***Dienstverlener:*** de vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, met wie je een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, uitsluitend verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.

***Reiziger:***
A de opdrachtgever (aanmelder), of
B anderen dan de opdrachtgever namens wie de opdrachtgever een overeenkomst sluit en die deze overeenkomst aanvaardt.

***Opdracht:*** de overeenkomst tussen jou en de reisagent, waarbij de reisagent zich tegenover jou verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen.

***Werkdagen:*** maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur en zaterdag van 10:00 uur tot 16:00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij de reisagent uitdrukkelijk aan-geeft dat voor hem andere openingstijden gelden.

***Boekingskosten:*** Het bedrag dat de reisagent in rekening brengt voor zijn dienstverlening.

**1.3** De ANVR-reisagent (ook wel aangeduid met doorverkoper, handelaar of boekingskantoor) is een dienstverlener op het gebied van reizen. Hij kan informeren, adviseren en/of reserveringen maken. De reisagent verleent deze diensten in jouw opdracht. De ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van de reisagent.

**1.4** Als je een reis boekt van een ANVR-organisator, waarop de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen van toepassing zijn, dan gelden uitsluitend deze ANVR-Reisvoorwaarden voor het hele traject, van advisering tot en met de uitvoering van de pakketreis. Ook als de reisagent zelf reizen organiseert of aan bestaande pakketreizen van een andere organisator reisdiensten toevoegt wordt hij voor die reis aangemerkt als organisator. Ook op die reis zijn dan de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen van toepassing aangevuld met de voorwaarden van de reisagent over aanbetaling en/of annulering.

**1.5** De reisagent kan een reservering voor jou maken. Hij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen jou en de door jou gekozen dienstverlener. De reisagent is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Hij kan een reservering maken voor bijvoorbeeld losse vliegtickets, of voor treinkaartjes, theatertickets en hotelkamers, een pakketreis bij een niet bij de ANVR aangesloten of niet in Nederland gevestigde EER reisorganisator of namens jou een verzekering afsluiten.

**1.6** Je hebt geen herroepingsrecht met betrekking tot de in jouw opdracht gemaakte reservering waarop deze ANVR-boekingsvoorwaarden van toepassing zijn.

**1.7** De reisagent is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via hem gereserveerde dienst. Hierop zijn uitsluitend de voorwaarden van de betrokken dienstverlener (bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotel) van toepassing. De reisagent is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende dienst, zoals een juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.

**1.8** De reisagent kan, voor het verlenen van zijn dienst, een bedrag in rekening brengen als hij de hoogte hiervan van tevoren aan jou bekend maakt.

ARTIKEL 2
## DE OPDRACHT IN HET ALGEMEEN

**2.1** De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het jou informeren en adviseren, alsmede het voor jou zo mogelijk reserveren van de door jou gewenste dienst.

**2.2** Je bent tegenover de reisagent en de dienstverlener gebonden nadat je de opdracht verstrekt, ongeacht of zij direct een bevestiging aan jou kunnen verstrekken.

**2.3** Als de reisagent direct een (opdracht-)bevestiging aan jou verstrekt, geldt deze bevestiging als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst tenzij je onverwijld (binnen 24 uur) bezwaar aantekent tegen de bevestiging.

**2.4** Ook als de reisagent de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan verstrekken en deze nastuurt, kun je onverwijld (binnen 24 uur) na ontvangst van de opdrachtbevestiging alsnog bezwaar aantekenen tegen de opdrachtbevestiging.

**2.5** Als je geen of niet tijdig bezwaar aantekent, geldt de opdrachtbevestiging als bewijs voor het bestaan van de overeenkomst en de inhoud daarvan. Je kunt uiteraard tegenbewijs leveren.

**2.6** Bij een boeking via internet of via andere multimediale kanalen richt de reisagent het boekingsproces zo in dat jij er vóór de reservering op gewezen wordt dat je een overeenkomst aangaat. Door de bevestiging van de boeking door de reisagent ben je aan deze overeenkomst gebonden.

**2.7** Jij bent tegenover de reisagent aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en tegenover de dienstverlener voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met deze dienstverlener. De overige reizigers zijn aansprakelijk voor hun aandeel in de opdracht.

ARTIKEL 3
## DE RESERVERINGSOPDRACHT

**3.1 Jouw informatieplicht**

Je geeft tijdig voor het verstrekken van de opdracht alle gegevens over jouzelf en de door jou aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht. Daartoe behoren in ieder geval jouw mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).

Je vermeldt ook bijzonderheden over jouw eigen lichamelijke en geestelijke toestand en die van je medereizigers die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

**3.2 Prijswijzigingen**

De reisagent kan de prijzen van de op jouw verzoek gereserveerde diensten niet garanderen. Deze prijzen kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. De reisagent staat daarbuiten en draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. De reisagent geeft en berekent wijzigingen zo spoedig mogelijk aan jou door.

**3.3 Annuleringen/wijzigingen door de opdrachtgever**

Eventuele wijzigingen in de verstrekte opdracht(en), of annuleringen van gereserveerde diensten kunnen alleen op werkdagen en alleen op jouw verzoek plaatsvinden. Als de reisagent op jouw verzoek een wijziging aanbrengt in gemaakte reserveringen of als je gereserveerde diensten annuleert, brengt de reisagent de daaraan verbonden kosten in rekening als hij deze kosten tijdig – voorafgaand aan het definitief worden van de wijziging – aan jou heeft medegedeeld. Naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, kunnen dat ook de kosten zijn die de reisagent moet maken om de wijziging of annulering tot stand te brengen.

**3.4** De reisagent stuurt alle mededelingen over de reserveringsopdracht uitsluitend aan jou.

ARTIKEL 4
## BETALINGEN

**4.1** Je moet de verschuldigde bedragen op een door de reisagent aan te geven manier en binnen de opgegeven termijn te voldoen. De reisagent is bevoegd
- zo nodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s)
- de verschuldigde bedragen te incasseren.

**4.2** De reisagent kan bij het door jou verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen, die in ieder geval niet hoger is dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s), vermeerderd met de boekingskosten. Als de reisagent een aanbetaling verlangt, maakt hij de hoogte hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan jou bekend.

**4.3** Je moet ervoor zorgen dat de reisagent het restant van het verschuldigde bedrag uiterlijk op de in de bevestiging c.q. factuur genoemde datum heeft ontvangen. Bij eventuele afwijkingen tussen bevestiging en factuur geldt de bevestiging.

**4.4** Als je niet tijdig (aan)betaalt, stuurt de reisagent na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij jou de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Als je ook dan niet betaalt, ben je in verzuim en wordt (en) de overeenkomst(en) geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. De reisagent heeft het recht de aan de annulering verbonden en vooraf opgegeven kosten in rekening te brengen of te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Als je de reis binnen 14 dagen voor vertrek reserveert en niet tijdig betaalt, ben je onmiddellijk in verzuim.

**4.5** De reisagent doet eventuele terugbetalingen alleen aan jou.

ARTIKEL 5
## AANSPRAKELIJKHEID

**5.1** De reisagent neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht.

**5.2** De reisagent aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. De reisagent draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

**5.3** Voor zover de reisagent zelf toerekenbaar te kort schiet en jij of je medereiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van de reisagent beperkt tot maximaal driemaal de waarde van door de reisagent gefactureerde diensten.

**5.4** De reisagent sluit aansprakelijkheid uit voor schade waartegen je bent verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekosten-verzekering) en voor schade die jij lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf. Daaronder begrepen valt ook schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen.

**5.5** De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden ook voor het personeel van de reisagent.

ARTIKEL 6
## DOCUMENTEN

**6.1** Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeen-komst verstrekt de reisagent aan jou algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied (waaronder over vaccinaties).

**6.2** Jij bent zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en om tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

**6.3** Jij bent zelf verantwoordelijk voor het bij je hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.

**6.4** Als je de reis niet (geheel) kunt maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt dat met alle daaraan verbonden gevolgen voor jouw rekening, tenzij de reisagent heeft toegezegd voor dat document te zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of de reisagent tekort is geschoten in zijn in lid 1 bedoelde informatieverplichting.

**6.5** De reisagent kan aan jou informatie verstrekken over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

ARTIKEL 7
## RENTE EN INCASSOKOSTEN

**7.1** Als je niet tijdig betaalt, ben je over het verschul-digde bedrag vanaf de datum van verzuim rente verschuldigd. De hoogte van deze rente is:
- Voor betalingen met betrekking tot de door de reisagent verrichte opdracht: de wettelijke rente;
- Voor betalingen met betrekking tot de door de dienstverlener (te) verrichte(n) diensten: de wettelijke rente, of als de dienstverlener een ander rentepercentage in rekening brengt, dit laatstgenoemde percentage, als de reisagent dit percentage, of de vindplaats hiervan, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan jou heeft meegedeeld.

**7.2** Voorts ben je na aanmaning gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Deze bedragen 15% over het gefactureerde bedrag tot € 2.500; 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40. De reisagent kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.

ARTIKEL 8
### KLACHTEN

**8.1** Je moet een klacht over een door de reisagent gemaakte reservering en/of verstrekte adviezen en informatie binnen twee maanden nadat je kennis hebt genomen van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de reisagent indienen.

**8.2** De reisagent geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie.

ARTIKEL 9
### GESCHILLEN

**9.1** Als jouw klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als jou ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kun je desgewenst uiterlijk binnen 12 maanden na de datum van indiening van jouw klacht bij de reisagent het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (**www.degeschillencommissie.nl**). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen.

# 4 Begrippen

***Handelaar:*** Iedereen die handelt in reisdiensten en ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, reisdienstleverancier of handelaar die een Gekoppeld Reisarrangement (GRA) faciliteert

***Organisator:*** de handelaar die een pakketreis samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via een andere handelaar aanbiedt dan wel de handelaar die anderszins wordt gezien als verantwoordelijke voor een pakketreis.

***Doorverkoper:*** handelaar, anders dan de organisator, die pakketreizen aanbiedt die door de organisator zijn samengesteld

***Reiziger:*** iedere persoon anders dan een handelaar die op basis van deze wet een overeenkomst wil sluiten of die op grond van een overeenkomst op basis van deze wet recht heeft op nakoming

***Verkooppunt:*** ruimte voor detailhandel, verplaatsbaar of niet, of een retailwebsite of soortgelijk online verkoopplatform, daaronder begrepen retailwebsites of online verkoopplatforms die als één platform aan reizigers worden aangeboden, met inbegrip van een telefoondienst

***Overmacht:*** een onvermijdbare en buitengewone omstandigheid en dus een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren

***Pakketreis:*** combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, ingeval:

I deze diensten worden gecombineerd door één handelaar, eventueel op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten; of

II deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, worden:

1 afgenomen bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen;

2 aangeboden, afgenomen of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;

3 aangeprezen of afgenomen onder de term “pakketreis” of een vergelijkbare term;

4 gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten; of

5 afgenomen van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger worden verstrekt door de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten aan een andere handelaar of handelaren en er met de laatstgenoemde handelaar of handelaren een overeenkomst wordt gesloten uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst; tenzij één soort reisdienst wordt gecombineerd met één of meer andere toeristische diensten die:

- geen aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormen, niet als een essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen of anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen;
- pas worden gekozen en afgenomen nadat de nakoming van een reisdienst is begonnen

***Gekoppeld Reisarrangement (GRA):*** ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die voor dezelfde reis of vakantie worden afgenomen, die geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, waarbij een handelaar:

I tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert; of

II op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar faciliteert waarbij uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere handelaar wordt gesloten; tenzij één soort reisdienst en één of meer andere toeristische diensten worden afgenomen en de laatstgenoemde diensten geen aanzienlijk deel van de gecombineerde waarde van de diensten vormen en niet als een essentieel kenmerk van de reis of vakantie worden aangeprezen en anderszins geen essentieel kenmerk van de reis of vakantie vertegenwoordigen

***Reisdiensten:*** dienst betreffende:

I personenvervoer;

II accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;

III verhuur van auto’s, andere motorvoertuigen in de zin van artikel 3, punt 11, van Richtlijn 2007/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 september 2007 tot vaststelling van een kader voor de goedkeuring van motorvoertuigen en aanhangwagens daarvan en van systemen, onderdelen en technische eenheden die voor dergelijke voertuigen zijn bestemd (PbEU, L 263), of motorrijwielen waarvoor een rijbewijs van categorie A in overeenstemming met artikel 4, derde lid, onderdeel c, van Richtlijn 2006/126/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 december 2006 betreffende het Rijbewijs (PbEU, L 403) is vereist;

IV andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen i), ii) of iii);

***Pakketreisovereenkomst:*** overeenkomst inzake de gehele pakketreis of, als de pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis

Leusden, december 2025
© Copyright ANVR

# Verantwoord op reis volgens de ANVR

De ANVR ziet duurzaam reizen als een verantwoordelijkheid van alle betrokkenen in de reissector. Als eerste reisbrancheorganisatie ter wereld heeft de ANVR samen met alle aangesloten reisondernemers zich verplicht maatregelen te nemen op het gebied van vervoer, verblijf en vermaak. Daarnaast heeft de ANVR een Duurzaamheidsvisie waarbij wordt ingezet op emissiereductie en sociale, economische en ecologische duurzaamheid door de keten heen en op bestemming. Veel van onze leden hebben al mooie stappen gemaakt om verantwoorde reizen aan te kunnen bieden.

Als reiziger kan je ook een belangrijke rol spelen in het bevorderen van duurzaamheid tijdens je vakantie. De ANVR moedigt reizigers aan om bewust te kiezen voor een verantwoorde manier van reizen, zowel voor de natuur als voor de gemeenschappen die je bezoekt.

## ENKELE ADVIEZEN VOOR VERANTWOORD REIZEN

- Beperk je energieverbruik (zet de lichten en de airco uit als je de kamer verlaat)
- Gebruik herbruikbare flessen met een waterfilter
- Steun lokale initiatieven door bijvoorbeeld uit eten te gaan bij lokale restaurants
- Lees je in over de cultuurgebruiken van een land
- Maak gebruik van vakantiespreiding! Het is vaak rustiger, er staan minder files naar je bestemming en op de luchthaven, goedkoper in voor- en naseizoen en meer keus.

## KIJK VOOR MEER ADVIES OP

**www.anvr.nl/reistips**.

Wij ondersteunen als reissector al jaren de campagnes van Defence for Children om kinderuitbuiting in vakantielanden te bestrijden (**www.defenceforchildren.nl**). Weet dat seksuele uitbuiting van kinderen strafbaar is in Nederland, ook al werd het misdrijf begaan in het buitenland.

Wees alert en meld misbruik via **www.dontlookaway.nl**.

# Ook belangrijk om te weten Bereid je altijd goed voor op je reis

## VERZEKERD VAKANTIEPLEZIER

Het is slim om bij het boeken een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Heb je een doorlopende reis-en annuleringsverzekering en boek je een reis met een hoge reissom, informeer dan bij je verzekeraar of je het verzekerde bedrag moet verhogen.
Een reisverzekering kàn door de organisator als voorwaarde worden gesteld. Een annuleringsverzekering helpt je bijv. bij een eventueel gedwongen afzegging van de reis. Maar ook als je door ziekte tijdens de reis vakantiedagen mist. En geeft jouw ziektekostenverzekering in het land van bestemming voldoende dekking? Bij een avontuurlijke reis kàn je een aanvullende verzekering nodig hebben. Vraag een European Health Insurance Card aan bij jouw ziektekostenverzekeraar.

## MEDICIJNEN

Neem je medicijnen mee op reis? Stop deze dan in je handbagage! Het kan zijn dat je een medische verklaring nodig hebt (**website van de Rijksoverheid**).

## BEWAAR KOPIEËN

Zorg dat je belangrijke telefoonnummers bij je hebt en bewaar kopieën of maak foto's van polissen, creditcards, reispapieren, etc. Laat in het buitenland bij verlies of diefstal van waardevolle papieren de politie altijd proces verbaal opmaken.

## CREDITCARD EN BANKPAS

Check vóór je op reis gaat of je creditcard/bankpas wordt geaccepteerd op jouw bestemming. In veel landen heb je bij creditcardbetalingen je pincode nodig. Ga je buiten Europa op reis informeer bij je bank of je met je betaalpas kunt betalen. Maak je gebruik van een betaalapp op je smartphone dan kun je vaak 'betalen buiten Europa' eenvoudig activeren.

## DOUANE

Er gelden regels voor de invoer van dierlijke producten om besmettelijke dierziekten buiten de EU te houden. Ook producten en souvenirs van beschermde dier- (bijv. koraal) en plantsoorten (bijv. cactussen) mogen niet worden ingevoerd (**website Douane** en de **website van de EU**).
Bij binnenkomst of vertrek uit de Europese Unie moet je contante bedragen van € 10.000 of meer (of in andere munteenheid) aangeven bij de douane.

## GELDIGE REISPAPIEREN EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID

Uiterlijk bij het boeken van een reis moet de ondernemer algemene informatie geven over grens- en gezondheidsformaliteiten. Hij gaat daarbij uit van de Nederlandse nationaliteit. Buitenlandse partners van Nederlandse reizigers hebben soms een visum nodig. Heb je een niet-Nederlandse of meervoudige nationaliteit dan raden wij je aan zélf contact op te nemen over de vereiste reisdocumenten met jouw ambassade of die van het ontvangende en/of transitland. Alle kinderen moeten een **eigen reisdocument** hebben. Voor alleenreizende (gescheiden) ouders met kind(eren) kunnen aanvullende grensformaliteiten gelden.

Na boeking ben je zélf verantwoordelijk voor het hebben van de juiste reisdocumenten, benodigde aanvullende informatie en om te checken of alles ook bij vertrek van de reis nog actueel is.

## REISADVIEZEN

Informatie over reisadviezen of te nemen maatregelen vind je bij **de reisadviezen per bestemming op anvr.nl** en bij de reisadviezen per bestemming op **nederlandwereldwijd.nl**.

## VEILIGE KOPIE VAN JE ID

Met de **KopieID app van de Rijksoverheid** kan je in een kopie van je ID de identiteitsgegevens doorstrepen die organisaties niet nodig hebben of niet mogen verwerken; bijv. je BSN-nummer, je pasfoto of handtekening. Met de app zet je een watermerk in de kopie waarin je het doel en de datum van je kopie kan zetten. Zo maak je het fraudeurs toch een beetje moeilijker.

## REISDAGEN

De geboekte reis wordt in hele dagen gerekend. Jouw reis kan dus op de eerste dag beginnen met vertrek om 23.00 uur en op de laatste dag eindigen met aankomst om 08.00 uur.

## EXCURSIES

Excursies of andere diensten die de organisator in het programma aanbiedt als onderdeel van de geboekte reis vallen onder haar aansprakelijkheid.
Maar boek je op de bestemming -al dan niet via de reisleiding- een excursie of andere dienst, dan aanvaardt de organisator in het algemeen geen aansprakelijkheid.

## WIFI

In het reisaanbod wordt soms vermeld dat op de bestemming Wifi aanwezig is. Maar realiseer je dat -constante- werking en snelheid van draadloos Internet in het buitenland kunnen afwijken van wat je gewend bent en is niet gegarandeerd.

## ZEKER IN DE ZON

Op reis lekker genieten van de zon willen we allemaal. Maar verzorg je huid goed; voorkom dat je verbrandt, rimpels en huidkanker krijgt. Continu worden nieuwe producten ontwikkeld om jou te beschermen tegen de zon. Maar hóe gebruik je die dan? Hoeveel en hoe vaak moet je smeren? Kunnen tatoeages tegen de zon? De NCV (Nederlandse Cosmetica Vereniging) helpt je: lees de **100 veel gestelde vragen kun je 'zeker in de zon'**.

## VERTREKTIJD TERUGREIS

Ga uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis na of dit tijdstip nog klopt. Als je alleen vervoer hebt geboekt of in een accommodatie

verblijft die niet door de reisleiding wordt bezocht, moet je de procedure volgen die in de reispapieren staat. Volg je deze aanwijzingen niet juist op dan kunnen de hieruit voortvloeiende kosten voor jouw rekening komen.

## VERVOERS- EN BAGAGEVOORWAARDEN

Naast ANVR-Reizigersvoorwaarden zijn op het vervoer leveringsvoorwaarden van toepassing, bijv. van luchtvaart- of treinmaatschappij. Deze kun je bij die maatschappij opvragen of kijk op **www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden**. Je vindt hier ook regels en kosten voor hand- en ruimbagage en eventuele online-incheck.

## RECHTEN VAN PASSAGIERS

EU-vervoerders hebben wettelijke verplichtingen naar hun passagiers bij annulering, instapweigering en langdurige vertraging.
De vervoersmaatschappij moet jou hierover informeren en voldoen aan deze verplichtingen. Blijft deze in gebreke dan kun je de Inspectie Leefomgeving en Transport (**www.ilent.nl**) inschakelen.
Bij jouw onderneming kun je alleen terecht op basis van de ANVR-Reizigersvoorwaarden en hij verwijst je zo nodig naar de vervoerder (**EU-Rechten van Reizigers**).

## LUCHTVAARTPASSAGIERS EU - VS

De EU en VS (mogelijk meerdere landen) hebben een internationale overeenkomst. Er vindt overdracht plaats van bepaalde reis- en reserveringsgegevens van passagiers (PNR) die naar, van en door de VS vliegen. De VS-autoriteiten gebruiken deze PNR-gegevens ter preventie en bestrijding van met name terrorisme; eventueel ook om te vergelijken met lijsten van passagiers die een veiligheidsrisico vormen. Deze gegevens worden 15 jaar bewaard en kunnen met andere autoriteiten worden uitgewisseld. Gegevens die verband houden met een specifieke zaak kunnen langer worden bewaard. Je kunt op verzoek meer informatie vragen bij de luchtvaartmaatschappij die jouw vlucht uitvoert of bij jouw boekingskantoor.

## VERVOER PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT/ GEHANDICAPTEN

Informeer jouw boekingskantoor hierover vóór reservering en vraag naar de regels en mogelijkheden per vervoermiddel. Als vervoer alleen onder bepaalde voorwaarden óf niet mogelijk is, word je hierover ingelicht.
Jouw boekingskantoor kan op verzoek **gerichte informatie** geven over het vervoer waarvoor je wilt reserveren.

## VRAGEN

Check op de dag dat je gaat boeken of een reisonderneming is aangesloten bij de ANVR (**www.anvr.nl**). Check ook of deze is aangesloten bij SGR (**www.sgr.nl**), SGRZ (**www.sgrz.nl**), GGTO (**www.stichting-ggto.nl**), Stichting VZR garant (**www.vzr-garant.nl**) of een vergelijkbare zekerheid biedt.
Voor info of vragen over jouw reis kun je terecht bij jouw ANVR-boekingskantoor.

Volg ons op **Facebook**, **LinkedIn**, **Instagram** en **TikTok**.

Leusden, december 2025