ALGEMENE VOORWAARDEN OPREIS.NL

Artikel 1 Definities

1.1 Organisator
De handelaar die de Reis samenstelt en deze - al dan niet via een doorverkoper - aanbiedt. Als Organisator wordt eveneens beschouwd een handelaar die een enkele reisdienst aanbiedt waarvoor deze Voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

1.2 Reiziger
Iedere persoon die met de Organisator een overeenkomst betreffende een Reis wil sluiten en iedere persoon die op grond van de Overeenkomst het recht heeft om te reizen.

1.3 Reisdienst
Personenvervoer, de huur van motorvoertuigen, accommodatie of andere toeristische diensten die vallen onder artikel 7:500 sub a van het Burgerlijk Wetboek.

1.4 Reisdienstverlener
De dienstverlener die onderdelen van de Reis uitvoert, waaronder vervoerders, accommodatieverschaffers en gidsen.

1.5 Overeenkomst
De overeenkomst inclusief deze Voorwaarden waarbij de Organisator zich jegens de Reiziger verbindt tot het verschaffen van de Reis.

1.6 Schriftelijk
Op schrift of langs elektronische weg, waaronder per e-mail.

1.7 Voorwaarden
Deze algemene voorwaarden.

1.8 Pakketreis
Een pakketreis als bedoeld in artikel 7:500 sub b van het Burgerlijk Wetboek.

1.9 Reis
Een Pakketreis of een enkele Reisdienst waarvoor deze Voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

1.10 Werkdagen
Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen. Waar deze Voorwaarden een termijn in Werkdagen stellen, telt een Werkdag als een volledige dag, ongeacht het tijdstip waarop de termijn aanvangt. Waar deze Voorwaarden verwijzen naar kantoortijden, wordt bedoeld: 9.00 tot 17.00 uur Nederlandse tijd.

1.11 Garantieregeling
Voor Overeenkomsten gesloten vanaf 12 december 2025: Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Voor Overeenkomsten gesloten tot en met 11 december 2025: VZR Garant, Torenallee 20, 5617 BC Eindhoven.

1.12 Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden

Een situatie die de Organisator of de Reiziger niet onder controle heeft en waarvan de gevolgen ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet te vermijden waren geweest, als bedoeld in artikel 7:500 sub h van het Burgerlijk Wetboek.

1.13 Non-conformiteit

Het niet of niet goed uitvoeren van de in de Overeenkomst begrepen Reisdiensten, als bedoeld in artikel 7:500 sub m van het Burgerlijk Wetboek.

1.14 Boekingsbevestiging

De Schriftelijke bevestiging waarmee de Organisator de Reis aan de Reiziger bevestigt en waarmee de Reiziger een afschrift van de Overeenkomst ontvangt.

Artikel 2 Toepasselijkheid voorwaarden

2.1 Pakketreizen

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Organisator aangeboden of met de Organisator overeengekomen Pakketreizen en vormen daarvan een onlosmakelijk onderdeel.

2.2 Gekoppelde reisarrangementen

Deze Voorwaarden kunnen van toepassing worden verklaard op Reisdiensten die deel uitmaken van een gekoppeld reisarrangement. Voor diensten die niet met de Organisator zijn overeengekomen gelden de voorwaarden van de betrokken leverancier.

2.3 Reisdiensten

Deze voorwaarden kunnen tevens van toepassing worden verklaard op op zichzelf staande Reisdiensten die geen pakketreis of gekoppeld reisarrangement vormen. Titel 7a van boek 7 Burgerlijk Wetboek waarin regels staan over pakketreisovereenkomsten en gekoppelde reisarrangementen is in dat geval niet van toepassing. Voor deze Reisdiensten geldt geen bescherming bij insolventie van de Organisator, tenzij uitdrukkelijk in het aanbod is vermeld welke partij dekking biedt bij insolventie van de Organisator.

2.4 Afwijkende bepalingen

Afwijkende en aanvullende voorwaarden dienen Schriftelijk te worden overeengekomen. Individueel overeengekomen bepalingen gaan boven deze Voorwaarden.

Artikel 3 Totstandkoming Overeenkomst

3.1 Inhoud van het aanbod

De aangeboden Reis omvat de diensten en voorzieningen die in de offertes en publicaties van de Organisator uitdrukkelijk zijn omschreven. De Reis wordt bepaald door de vermelde route, reisdata, vervoersklasse, accommodaties en overige uitdrukkelijk omschreven voorzieningen op de website van de Organisator. Informatie in publicaties van Reisdienstverleners zijn geen onderdeel van het aanbod, ongeacht of er een link naar is opgenomen in het aanbod van de Organisator. Bij de vermelde reisduur gelden de dag van vertrek en de dag van aankomst als hele dagen.

Vertrek- en aankomsttijden en treinnummers berusten op de dienstregeling zoals die op het moment van het aanbod is gepubliceerd. Omdat de Europese spoorwegondernemingen hun dienstregeling regelmatig wijzigen, zijn deze tijden indicatief tot het moment waarop de

reisbescheiden worden verstrekt. De Organisator informeert de Reiziger zodra de definitieve tijden bekend zijn. Op een wijziging van tijden of treinnummers die de route, de reisdata en de aansluitingen in stand laat, is artikel 11 niet van toepassing.

3.2 Vrijblijvend aanbod en totstandkoming onder voorbehoud van beschikbaarheid

Alle offertes en aanbiedingen door de Organisator zijn vrijblijvend en kunnen na aanvaarding in alle gevallen onverwijld na de dag van aanvaarding zonder opgaaf van redenen worden herroepen door de Organisator. Dit geldt ook indien de Reiziger een automatische ontvangstbevestiging van de boeking heeft ontvangen.

De Overeenkomst komt tot stand onder voorbehoud van beschikbaarheid van de in de Overeenkomst begrepen Reisdiensten.

3.3 Aanvaarding

De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de Reiziger, met inachtneming van artikel 3.2.

3.4 Kennelijke fouten

Kennelijke fouten in het aanbod binden de Organisator niet. Dit betreft het aanbod van een prijs, de inhoud van de aangeboden dienst of andere informatie waarvan de Reiziger, gelet op alle omstandigheden, er redelijkerwijze niet vanuit mocht gaan dat de Organisator heeft bedoeld dit te verklaren. Indien er reden is tot twijfel aan de juistheid van de prijs of de informatie, dient de Reiziger navraag te doen.

3.5 Bijzondere wensen

Bijzondere wensen van de Reiziger geven alleen rechten indien de Organisator deze Schriftelijk heeft aanvaard. De enkele vermelding van een wens is daartoe niet voldoende.

3.6 Bijzondere vereisten

Een medisch of anderszins gewichtig vereiste van de Reiziger geldt als opschortende voorwaarde. De Organisator bevestigt of wijst het vereiste af binnen vijf Werkdagen. Bij bevestiging is de Overeenkomst op dit punt tot stand gekomen. Bij afwijzing, of indien de Organisator niet binnen deze termijn reageert, komt de overeenkomst niet tot stand. Indien van toepassing heeft de reiziger recht op terugbetaling van de reeds betaalde reissom.

3.7 Elektronische bevestiging

Aanvaardt de Reiziger het aanbod langs elektronische weg, dan bevestigt de Organisator onverwijld de ontvangst daarvan.

3.8 Boekingsbevestiging

De Organisator stuurt onverwijld na de vervulling van de opschortende voorwaarde van artikel 3.2 een Boekingsbevestiging, al dan niet samen met een (aanbetalings)factuur. Bij de Boekingsbevestiging verstrekt de Organisator deze Voorwaarden in een vorm die de Reiziger kan opslaan en later kan raadplegen, onder vermelding van de versiedatum.

3.9 Geen herroepingsrecht

De Reiziger heeft geen wettelijk herroepingsrecht zoals dat geldt bij overeenkomsten op afstand; pakketreizen zijn daarvan uitgezonderd op grond van artikel 6:230h lid 2 onderdeel 8 van het Burgerlijk Wetboek. De Reiziger kan de Overeenkomst wel te allen tijde vóór aanvang van de Reis beëindigen, waarbij de annuleringsbepaling van toepassing is; zie artikel 9.

3.10 Minderjarigen

Degene die boekt dient meerderjarig te zijn. Reizen minderjarigen mee zonder een gezagsdragende ouder of voogd, dan is een door de gezagsdrager ondertekende toestemmingsverklaring vereist, die binnen zeven dagen na de boeking door de Organisator moet zijn ontvangen. De Overeenkomst wordt op dit punt eerst definitief na ontvangst daarvan.

3.11 Boeken voor derden

Degene die voor anderen boekt, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. De communicatie van de Organisator verloopt via degene die boekt. Deze is verplicht de voor de Reis relevante omstandigheden van de meereizende personen door te geven en hun deze Voorwaarden te verstrekken.

Artikel 4 Informatie door de Organisator

4.1 Prijzen

De vermelde prijzen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

4.2 Informatie vóór de boeking

Vóór het sluiten van de Overeenkomst verstrekt de Organisator de Reiziger het standaardinformatieformulier behorend bij Richtlijn (EU) 2015/2302 en de informatie die op grond van artikel 7:502 van het Burgerlijk Wetboek is voorgeschreven.

4.3 Informatie bij de boeking

Bij het sluiten van de Overeenkomst of onverwijld daarna verstrekt de Organisator de Reiziger de Overeenkomst, met inbegrip van de aanvaarde bijzondere wensen en van op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie over reisdocumenten en gezondheidsformaliteiten.

4.4 Informatie vóór de Reis

Tijdig voor aanvang van de Reis en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden ontvangt de Reiziger informatie over de geboekte Reis.

4.5 Reisdocumenten

De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bezit van geldige reisdocumenten. Gelet op het grote belang hiervan dient de Reiziger de door de Organisator verstrekte algemene informatie bij de betreffende instanties te controleren op toepasselijkheid, volledigheid en actualiteit. Kosten die voortvloeien uit het ontbreken van de vereiste documenten komen voor rekening van de Reiziger.

4.6 Reisbescheiden

“De treinreisbescheiden (vervoertickets, vouchers, etc.) worden tijdig en uiterlijk 7 dagen voor vertrek aan de Reiziger toegezonden tenzij de factuur nog niet volledig is voldaan. Indien de Reiziger de reisbescheiden niet 5 dagen voor vertrek heeft ontvangen dient deze de Organisator onverwijld op de hoogte te stellen. Definitieve vertrektijden en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. De bevestigde tijden van vervoer zijn indicatief en kunnen kort voor of tijdens de reis wijzigen. Vertragingen kunnen de Organisator derhalve niet worden aangerekend. Van individueel reizende reizigers wordt verwacht dat zij zelf ter plekke reistijden checken.”

4.7 Verzekeringen

De Organisator adviseert de Reiziger met klem een annuleringsverzekering en een reisverzekering af te sluiten.

Artikel 5 Informatie door de Reiziger

5.1 Relevante informatie

Degene die boekt verstrekt alle voor de Reis relevante gegevens over zichzelf en over de door hem aangemelde personen, waaronder gegevens over gezondheid en veiligheid.

Blijken deze gegevens onjuist of onvolledig, dan stelt de Organisator de Reiziger indien mogelijk in de gelegenheid de gegevens binnen een redelijke termijn te corrigeren. Kosten die een correctie meebrengt bij Reisdienstverleners, waaronder kosten van naamswijziging op vervoerbewijzen, komen voor rekening van de Reiziger.

Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig is, kan dit tot gevolg hebben dat de Reiziger van deelname wordt uitgesloten door de Organisator of de Reisdienstverleners, tenzij de onjuistheid of onvolledigheid de uitsluiting niet rechtvaardigt. De reiziger is in dat geval de werkelijke schade verschuldigd.

5.2 Verminderde mobiliteit, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en ziekte

Reizigers met verminderde mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en Reizigers met een ziekte die mogelijk effect heeft op de Reis dienen dit bij het aangaan van de Overeenkomst of in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de Reiziger hiermee bekend is te melden bij de Organisator in verband met eventuele gevolgen voor de Reis en in het bijzonder het luchtvervoer. Deze Reizigers dienen zelf bij de vervoerder te verifiëren of er een medische verklaring nodig is om te mogen reizen.

VOOR DE REIS

Artikel 6 Betaling

6.1 Aanbetaling

Binnen veertien dagen na de aanbetalingsfactuur voldoet de Reiziger 30% van de reissom, met een minimum van 250 euro per Reiziger.

6.2 Restantbetaling

Het restant van de reissom dient uiterlijk 60 dagen vóór de dag van vertrek te zijn voldaan. Komt de Overeenkomst binnen 60 dagen vóór vertrek tot stand, dan is de volledige reissom terstond verschuldigd.

6.3 Verzuim en rente

Betaalt de Reiziger niet binnen de gestelde termijn, dan is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is hij over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

6.4 Incassokosten

Is de Reiziger een consument, dan is hij buitengerechtelijke incassokosten eerst verschuldigd nadat de Organisator hem na het intreden van het verzuim heeft aangemaand tot betaling binnen veertien dagen, aanvangende de dag nadat de aanmaning bij hem is bezorgd, onder vermelding van het bedrag aan incassokosten dat bij uitblijven van betaling wordt gevorderd, en deze aanmaning vruchteloos is gebleven.

De incassokosten worden berekend overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het gevorderde tot €2500, 10% over de daaropvolgende € 2500, 5% over de daaropvolgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van 40 euro.

6.5 Verdere gevolgen van uitblijvende betaling

De Organisator kan het verstrekken van de reisbescheiden opschorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. Blijft de betaling ook na de aanmaning uit, dan kan de Organisator de Overeenkomst beëindigen overeenkomstig artikel 12.3. De betalingsverplichting van de Reiziger blijft bestaan.

Artikel 7 Indeplaatsstelling

7.1 Voorwaarden en kennisgeving

De Reiziger kan de rechtsverhouding uit de Overeenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die Overeenkomst gelden, mits hij de Organisator daarvan binnen een redelijke termijn vóór aanvang van de Reis in kennis stelt. Van een redelijke termijn is in ieder geval sprake indien de Organisator uiterlijk zeven dagen vóór aanvang van de Reis in kennis wordt gesteld.

Overdracht is slechts mogelijk voor zover de voorwaarden van de betrokken Reisdienstverlener dit toelaten. Mogelijk zijn daar kosten aan verbonden. Bij Reizen met naamgebonden vervoerbewijzen of met nachttreinreserveringen is dit geregeld het geval.

7.2 Hoofdelijke aansprakelijkheid en kosten

Degene die overdraagt en degene die overneemt zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor de uit de overdracht voortvloeiende kosten.

Artikel 8 Wijziging door de Reiziger voor aanvang

8.1 Wijziging

De Reiziger die de Reis heeft geboekt, kan de Organisator Schriftelijk verzoeken de Overeenkomst te wijzigen. De Organisator is hier niet toe gehouden. De Organisator stelt de Reiziger op de hoogte van de nieuwe reissom. Indien de Reiziger akkoord gaat met de kosten van de wijziging zijn de nieuwe reissom en wijzigingskosten verschuldigd. Indien de nieuwe reissom lager uitvalt dan de oorspronkelijke reissom, wordt het verschil verrekend met de verschuldigde wijzigingskosten

8.2 Wijziging vertrekdatum

Tenzij de Organisator aangeeft dat er sprake is van een omboeking, vormt de wijziging van de vertrekdatum de annulering van de bestaande overeenkomst en de totstandkoming van een

nieuwe overeenkomst. De annuleringsregeling van artikel 9 is op de geannuleerde overeenkomst van toepassing.

Artikel 9 Annulering door de Reiziger voor aanvang

9.1 Annulering

De Reiziger kan de Overeenkomst te allen tijde vóór aanvang van de Reis annuleren. De annulering geschiedt Schriftelijk. Het moment waarop de annulering door de Organisator wordt ontvangen geldt als moment van beëindiging.

Voor de administratieve verwerking geldt een buiten kantoortijden of buiten Werkdagen ontvangen annulering als ontvangen op de eerstvolgende Werkdag.

9.2 Annuleringskosten

Bij beëindiging is de Reiziger de volgende gestandaardiseerde beëindigingsvergoeding verschuldigd, berekend over de reissom:

- tot en met 56 dagen vóór vertrek: 30%
- vanaf 55 tot en met 22 dagen vóór vertrek: 60%
- vanaf 21 dagen vóór vertrek: 100%

Wordt de Reis door een deel van de aangemelde personen beëindigd en verminderen de kosten van de Reisdiensten daardoor niet evenredig, dan is de reissom verschuldigd onder aftrek van de werkelijke besparing.

Artikel 10 Prijswijziging voor aanvang

10.1 Prijsverhoging

De Organisator behoudt zich het recht voor om met betrekking tot reeds aangegane Overeenkomsten tot 20 dagen vóór de dag van vertrek de reissom te verhogen als gevolg van prijswijzigingen in kosten van brandstof of andere energiebronnen en/of belastingen of vergoedingen van niet direct bij de uitvoering van de Reis betrokken derden. De Organisator kan zich in de Overeenkomst het recht voorbehouden om met betrekking tot reeds aangegane Overeenkomsten tot 20 dagen vóór de dag van vertrek de reissom te verhogen op grond van wijzigingen in toepasselijke wisselkoersen. De prijsherzieningsmethode dient voor de boeking kenbaar te zijn en is onderdeel van de Overeenkomst.

10.2 Beëindiging door de Reiziger

Bedraagt de prijsverhoging meer dan 8% van de reissom, dan kan de Reiziger de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding. De Organisator stelt daartoe een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger Schriftelijk reageert, en deelt mee wat het uitblijven van een reactie tot gevolg heeft. Reageert de Reiziger niet binnen die termijn, dan geldt de prijsverhoging als aanvaard. Bij beëindiging betaalt de Organisator alle betaalde bedragen terug binnen veertien dagen.

10.3 Prijsverlaging

Indien het recht op prijsverhoging is bedongen, heeft de Reiziger in voorkomend geval het recht te verzoeken om prijsverlaging overeenkomstig de prijsherzieningsmethode. Op het bedrag wat de Reiziger op basis van de eventuele prijsverlaging toekomt, mag de Organisator wordt een bedrag van 30 euro aan administratiekosten ingehouden.

Artikel 11 Wijziging door de Organisator voor aanvang

11.1 Onbeduidende wijzigingen

De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis eenzijdig wijzigen indien de wijziging onbeduidend is en de Organisator de Reiziger daarvan op duidelijke en begrijpelijke wijze Schriftelijk in kennis stelt. Een wijziging van indicatieve tijden van vervoer geldt niet als een wijziging van de Overeenkomst.

11.2 Ingrijpende wijzigingen

Indien noodzakelijk kan de Organisator de voornaamste kenmerken van de Overeenkomst voor aanvang van de Reis ingrijpend wijzigen. Hieronder valt eveneens het aanbieden van een alternatieve Reis. De Reiziger kan in dat geval de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst beëindigen zonder betaling van annuleringskosten.

11.3 Wijziging in een bijzondere wens

Kan de Organisator een aanvaarde bijzondere wens niet of niet met een redelijke inspanning nakomen, dan kan hij deze wijzigen. De Reiziger kan de wijziging aanvaarden of de Overeenkomst kosteloos beëindigen.

11.4 Termijn

De Organisator stelt een redelijke termijn waarbinnen de Reiziger Schriftelijk reageert. Reageert de Reiziger niet binnen die termijn, dan geldt de wijziging als aanvaard.

11.5 Prijsverlaging

Leidt een wijziging tot een lagere kwaliteit of lagere kosten van de Reis, dan heeft de Reiziger recht op een passende prijsverlaging.

11.6 Kennisgeving

Bij een ingrijpende wijziging deelt de Organisator de Reiziger mee: de wijziging, de termijn voor een reactie, de gevolgen van het uitblijven van een reactie, en het eventuele vervangende aanbod met de prijs daarvan.

11.7 Terugbetaling

Beëindigt de Reiziger de Overeenkomst zonder een vervangende Reis te aanvaarden, dan betaalt de Organisator alle door of namens de Reiziger betaalde bedragen onverwijld en uiterlijk binnen veertien dagen terug.

Artikel 12 Opzegging door de Organisator voor aanvang

12.1 Opzeggingsgronden

De Organisator kan de Overeenkomst vóór aanvang van de Reis beëindigen en de Reiziger alle voor de Reis betaalde bedragen volledig terugbetalen zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien:

a. het aantal personen dat zich voor de Reis heeft ingeschreven kleiner is dan het in de Overeenkomst vermelde minimumaantal, en de Organisator de Reiziger daarvan in kennis stelt binnen de in de Overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk twintig dagen vóór aanvang bij Reizen van meer dan zes dagen, zeven dagen vóór aanvang bij Reizen van twee tot zes dagen, en achtenveertig uur vóór aanvang bij Reizen van minder dan twee dagen; of

b. de Organisator de Overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de Reiziger daarvan onverwijld en vóór aanvang van de Reis in kennis stelt.

12.2 Terugbetaling

De Organisator betaalt reeds ontvangen bedragen onverwijld en uiterlijk binnen veertien dagen terug. Niet vergoed worden kosten van inentingen, visa, uitrusting, verzekeringen en van diensten die geen deel uitmaken van de Overeenkomst.

12.3 Ontbinding wegens tekortkoming van de Reiziger

Schiet de Reiziger tekort in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of uit deze Voorwaarden, waaronder de gevallen bedoeld in de artikelen 5.1, 6.5 en 17.2, dan kan de Organisator de Overeenkomst ontbinden op grond van artikel 6:265 van het Burgerlijk Wetboek, nadat hij de Reiziger waar mogelijk in de gelegenheid heeft gesteld de tekortkoming te herstellen.

In dat geval is de Reiziger de vergoeding verschuldigd die op grond van artikel 9.2 verschuldigd zou zijn bij beëindiging op de dag van de ontbinding. Het meerdere dat de Organisator daadwerkelijk bespaart, wordt daarop in mindering gebracht. Deze bepaling laat het recht van de Organisator op vergoeding van aantoonbaar hogere schade onverlet.

UITVOERING VAN DE REIS

Artikel 13 Verantwoordelijkheid

13.1 Goede uitvoering

De Organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Reisdiensten waarop de Overeenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze diensten door de Organisator of door andere Reisdienstverleners worden verricht.

Artikel 14 Conformiteit en non-conformiteit

14.1 Conformiteit

De Organisator voert de Reis uit overeenkomstig de gerechtvaardigde verwachtingen die de Reiziger op grond van de publicaties, de Overeenkomst en de omstandigheden redelijkerwijs mocht hebben.

14.2 Klachtplicht

De Reiziger meldt een Non-conformiteit overeenkomstig artikel 18.

14.3 Verhelpen door de Organisator

De Organisator verhelpt de Non-conformiteit, tenzij dit onmogelijk is of onevenredig hoge kosten meebrengt, gelet op de mate van de Non-conformiteit en de waarde van de betrokken Reisdiensten.

14.4 Verhelpen door de Reiziger

Verhelpt de Organisator de Non-conformiteit niet binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn, dan kan de Reiziger deze zelf verhelpen. De Organisator vergoedt de daarvoor noodzakelijke kosten. De Reiziger stelt de Organisator waar mogelijk vooraf in de gelegenheid zelf te verhelpen en overlegt vooraf over de te maken kosten.

14.5 Alternatieve Reis

Indien een aanzienlijk deel van de Reisdiensten niet kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen, zal de Organisator een geschikt alternatief aanbieden. De Reiziger kan het aangeboden alternatief slechts afwijzen indien het niet vergelijkbaar is of de prijsverlaging ontoereikend is.

14.6 Compensatie

Indien de tekortkoming niet kan worden opgelost, zal de Organisator (of Reisdienstverlener) in overleg treden met de Reiziger en kan deze waar gepast een compensatie of alternatief regelen. De Reiziger heeft geen recht op compensatie of alternatief indien de tekortkoming is toe te rekenen aan de Reiziger.

14.7 Samenloop met passagiersrechten

Rechten van de Reiziger op grond van Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers, van overige verordeningen inzake passagiersrechten en van internationale verdragen worden door deze Voorwaarden niet aangetast. Compensatie of prijsverlaging die de Reiziger op grond daarvan van een vervoerder ontvangt, wordt verrekend met een prijsverlaging of schadevergoeding op grond van deze Voorwaarden.

Artikel 15 Hulp en bijstand

15.1 Verplichte bijstand

De Organisator verleent de Reiziger onverwijld hulp en bijstand indien de Reiziger in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand, en de Reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

15.2 Kosten

Zijn de moeilijkheden ontstaan door opzet of nalatigheid van de Reiziger, dan kan de Organisator voor de verleende hulp en bijstand een redelijke vergoeding in rekening brengen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten voor de Organisator.

Artikel 16 Toerekening, overmacht en aansprakelijkheid

16.1 Toerekening en overmacht

De Reiziger heeft geen recht op schadevergoeding voor schade die hij oploopt als gevolg van Non-conformiteit, voor zover de Organisator aantoont dat de Non-conformiteit is te wijten aan:

a. de Reiziger;

b. een derde die niet bij de uitvoering van de in de Overeenkomst begrepen Reisdiensten is betrokken, waarbij de Non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen; of

c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

16.2 Beperking van aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van de Organisator voor andere dan de in artikel 16.3 genoemde schade is beperkt tot driemaal de reissom.

16.3 Uitzonderingen op de beperking

De Organisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken indien de schade bestaat uit persoonlijk letsel van de Reiziger of is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van de Organisator.

Stelt een internationaal verdrag grenzen aan de voorwaarden waaronder of aan de hoogte waarin een Reisdienstverlener schadevergoeding moet betalen, dan gelden die grenzen ook voor de Organisator. Voor internationaal spoorvervoer betreft dit in het bijzonder de Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers (CIV) behorend bij het COTIF-verdrag.

16.4 Verzekerde schade

De Reiziger meldt schade die mogelijk door een eigen verzekering wordt gedekt eerst bij zijn verzekeraar, en informeert de Organisator over uitkeringen die hij in verband met de schade ontvangt. Ontvangen uitkeringen worden verrekend met een vergoeding op grond van deze Voorwaarden, voor zover zij dezelfde schade betreffen.

16.5 Verjaring

Een vordering van de Reiziger, waaronder die tot vergoeding van schade, verjaart twee jaar na afloop van de Reis of, indien de Reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke datum van aanvang.

Artikel 17 Verplichtingen van de Reiziger

17.1 Gedrag en aanwijzingen

De Reiziger gedraagt zich als een redelijk handelend Reiziger en volgt de aanwijzingen van de Organisator en de Reisdienstverleners ter bevordering van een goede uitvoering van de Reis op.

17.2 Uitsluiting van deelname

Volgt de Reiziger aanwijzingen niet op of veroorzaakt hij overlast, dan kan de Organisator of de Reisdienstverlener hem de verdere deelname aan de Reis of aan een Reisdienst geheel of gedeeltelijk ontzeggen indien de gedraging dit rechtvaardigt. De Reiziger heeft in een dergelijk geval geen recht op restitutie van gelden, met uitzondering van eventuele

kostenbesparingen als gevolg van de beëindiging. Verdere hierdoor ontstane kosten komen voor rekening en risico van de Reiziger.

17.3 Waarschuwing

Alvorens tot uitsluiting van deelname over te gaan geeft de Organisator of de Reisdienstverlener de Reiziger eerst een mondelinge of Schriftelijke waarschuwing. Een waarschuwing is niet vereist indien dit gelet op de omstandigheden van het geval niet van de Organisator of de Reisdienstverlener kan worden gevergd, waarbij in aanmerking wordt genomen het gedrag van de Reiziger, de verwachte kans op verbetering daarvan, het effect op de Reis en op andere Reizigers, het risico op schade en de veiligheid van de Reizigers en anderen.

17.4 Aansprakelijkheid van de Reiziger

De Reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn gedrag, door het niet nakomen van de verplichtingen in dit artikel of door schade die anderszins aan hem moet worden toegerekend. De Reiziger vrijwaart de Organisator tegen aanspraken van betrokken Reisdienstverleners of derden ter zake van door de Reiziger veroorzaakte of aan hem toe te rekenen schade.

17.5 Controle van de terugreis

De Reiziger verifieert uiterlijk 24 uur vóór de geplande aanvang van de terugreis het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 18 Klachten

18.1 Contactgegevens

De Organisator verstrekt vóór aanvang van de Reis de contactgegevens voor noodgevallen van de Organisator en, in voorkomend geval, van diens lokale vertegenwoordiger.

18.2 Melden ter plaatse

Meent de Reiziger dat de Reis niet conform wordt uitgevoerd, dan meldt hij dit onverwijld en in ieder geval tijdens de Reis bij de betrokken Reisdienstverlener, zodat deze een oplossing kan zoeken. Is reisleiding van de Organisator ter plaatse, dan meldt de Reiziger de klacht tevens onverwijld bij de reisleiding.

18.3 Melden bij de Organisator

Is geen reisleiding ter plaatse, dan meldt de Reiziger de klacht tevens bij de Organisator. Voor situaties waarin de uitvoering van de Reis wordt verstoord, gebruikt de Reiziger het noodnummer van artikel 18.1. Overige meldingen kunnen op Werkdagen tijdens kantoortijden per e-mail worden gedaan. De Organisator bevestigt de melding via hetzelfde medium of per e-mail.

18.4 Klachten na terugkomst

Klachten die naar het oordeel van de Reiziger niet of niet volledig zijn verholpen of gecompenseerd tijdens de Reis, dient de Reiziger uiterlijk binnen twee maanden na terugkomst Schriftelijk en met redenen omkleed bij de Organisator in. De Organisator reageert binnen een maand na ontvangst gemotiveerd.

18.5 Gevolgen van niet of niet tijdig melden

Het niet of niet tijdig melden overeenkomstig dit artikel kan van invloed zijn op de hoogte van een eventuele prijsverlaging of schadevergoeding, voor zover de Organisator door het niet tijdig melden in zijn belangen is geschaad. De reiziger kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de Organisator terzake heeft geprotesteerd.

18.6 Geschillen

Komen de Reiziger en de Organisator er samen niet uit, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, onverminderd de bescherming die dwingend recht de Reiziger biedt, waaronder het recht van een consument om zich te wenden tot de rechter van zijn woonplaats.

Artikel 19 Overige bepalingen

19.1 Rechten van derden

Ondergeschikten, hulppersonen en andere bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden kunnen zich jegens de Reiziger beroepen op de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden, met inbegrip van de beperkingen van aansprakelijkheid.

19.2 Vervangende bepalingen

Is een bepaling van deze Voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Is de Reiziger geen consument, dan treden partijen in overleg over een vervangende bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert binnen de grenzen van het toelaatbare.

19.3 Toepasselijk recht

Op het aanbod, de Overeenkomst en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Onverminderd deze rechtskeuze komt een consument de bescherming toe die het dwingend recht van het land van zijn woonplaats hem biedt indien de Organisator de commerciële activiteiten betreffende de overeengekomen Reis richt op het land waar de consument woonplaats heeft, tenzij de diensten niet geheel of gedeeltelijk in dat land worden verricht.