

Algemene Voorwaarden Mijn Reiskennis

Deze voorwaarden gelden naast de [ANVR-Reizigersvoorwaarden](#), de algemene vervoersvoorwaarden en de [voorwaarden van de betrokken dienstverlener\(s\)](#). Deze voorwaarden gelden met ingang van 1 januari 2024.

Mijn Reiskennis is aangesloten bij de erkende brancheorganisaties ANVR, SGR en het Calamiteitenfonds.

Meer informatie over deze brancheorganisaties vindt u [hier](#).

Inhoudsopgave

1. Bedrijfsgegevens en bereikbaarheid Mijn Reiskennis
 - Bedrijfsgegevens
 - Bereikbaarheid
2. Toepasselijkheid
3. Overeenkomst
4. Boeken
 - Reserveren
 - Wijzigen
 - Annuleren
 - Betaling
 - Betalingsvoorwaarden
5. Bevestiging, herroeping en wijzigingen door de reisorganisator
 - Bevestiging, herroeping door de reisorganisator
 - Wijzigingen door de reisorganisator
6. Aansprakelijkheid reisorganisator
7. Reisdocumenten, reisinformatie en gezondheidsadviezen
 - Reisbescheiden
 - Meereizend kind
 - Gezondheidsadviezen
8. Hulp en bijstand
9. Uitvoering reisovereenkomst
10. Verplichtingen van de reiziger
11. Klachten
 - Tijdens de reis
 - Na de reis
12. Geschillen
13. Garantie bij financieel onvermogen
14. Nakomingsgarantie
15. Definities

1. Bedrijfsgegevens en bereikbaarheid Mijn Reiskennis

Bedrijfsgegevens

Mijn Reiskennis

Mijn Reiskennis is onderdeel van:

Travelcenter Nederland
Meijerijstraat 1
5461HK Veghel
KVK: 17082394

Bereikbaarheid

Telefoonnummer: 085-7440851

E-mailadres: info@mijnreiskennis.nl

Standaard openingstijden: maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:30 uur, zaterdag van 10:00 tot 16:00 uur (tenzij anders gemeld, m.u.v. erkende feestdagen)

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten in de zin der wet die de reisorganisator of, namens deze, de doorverkoper sluit met één of meerdere reizigers.
- 2.2. Voorafgaand aan het sluiten van een reisovereenkomst, wordt de inhoud van deze voorwaarden (digitaal) beschikbaar gesteld en wordt hiernaar verwezen.
- 2.3. Indien er bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, worden ook deze voorwaarden voorafgaand aan de boeking (elektronisch) beschikbaar gesteld.

3. Overeenkomst

- 3.1. De organisator, of namens deze, de doorverkoper heeft voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsmede de voornaamste kenmerken van de reisdiensten verstrekt.
- 3.2. Bij telefonisch gesloten reisovereenkomsten is de reiziger pas aan de overeenkomst gebonden nadat de organisator of, namens deze, de doorverkoper de reis schriftelijk heeft bevestigd. Zodra reiziger een (aan)betaling doet, dan geldt de betaling als bewijs van acceptatie van de reisovereenkomst.
- 3.3. Binnen 24 uur na totstandkoming van de reisovereenkomst heeft de hoofdboeker het recht om, zonder opgaaf van reden, deze overeenkomst kosteloos te herroepen tenzij dit recht in de aanbieding is uitgesloten door het gebruik van de term "definitieve boeking". De hoofdboeker heeft geen herroepingsrecht in geval de reisovereenkomst wordt gesloten binnen 8 werken voor vertrek, noch bij 'cruisereizen', 'lijndienst vervoersbiljetten' met strikte voorwaarden m.b.t. annulering en/of wijziging, en bij zogenaamde 'samengestelde reizen'.

4. Boeken

Reserveren

- 4.1. Indien de hoofdboeker geen bevestiging/factuur van de boeking(saanvraag) heeft ontvangen binnen 24 uur (na de boeking(saanvraag)), dient er door de hoofdboeker contact opgenomen te worden met Mijn Reiskennis. Dit contact dient opgenomen te worden per mail, via info@mijnreiskennis.nl.
- 4.2. Mijn Reiskennis brengt bij een boeking via het fysieke reisbureau €34,50 bemiddelingskosten in rekening.
- 4.3. De hoofdboeker verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens, omtrent zichzelf en de door hem/haar aangemelde reizigers, die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de reisovereenkomst. Daartoe behoren ook mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).
- 4.4. De hoofdboeker vermeldt bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor een juiste uitvoering van

de reis omtrent zijn/haar lichamelijke en geestelijke toestand, alsmede omtrent de hoedanigheid en/of de samenstelling van de door hem/haar aangemelde reizigers.

- 4.5. Indien de hoofdboeker in zijn informatieplicht tekortschiet, kan dit als gevolg hebben dat deze reiziger(s) door of namens de reisorganisator van (verdere) deelname aan de reis wordt (worden) uitgesloten. In dat geval worden alle hiermee gemoeide kosten aan de reiziger in rekening gebracht.

Wijzigen

- 4.6. Wijzigingen dienen schriftelijk door de hoofdboeker te worden aangevraagd bij het betreffende reisbureau of, indien via de website geboekt, via info@mijnreiskennis.nl.
- 4.7. De hoofdboeker kan aan de reisorganisator of, namens deze, doorverkoper een indeplaatsstelling aanvragen. Dit houdt in dat de hoofdboeker of medereiziger op de reisovereenkomst vervangen wordt door een ander persoon. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden;
 - het verzoek wordt uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog verricht kunnen worden;
 - de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling;
- 4.8. In geval het verzoek niet kan worden ingewilligd, zal de reisorganisator of, namens deze, de doorverkoper dat met redenen omkleed aan de reiziger mededelen. De aanmelder (de persoon die de reiziger vervangt) en de hoofdboeker zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator of, namens deze, de doorverkoper voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en de eventuele extra kosten als het gevolg van de indeplaatsstelling. Op verzoek van de hoofdboeker maakt de organisator deze kosten inzichtelijk voor de hoofdboeker.

Annuleren

- 4.9. Annuleringen dienen schriftelijk door de hoofdboeker te worden aangevraagd bij het betreffende reisbureau of, indien via de website geboekt, via info@mijnreiskennis.nl.
- 4.10. Mijn ReisKennis brengt, naast de annuleringskosten van de betreffende dienstverlener of de annuleringskosten overeengekomen op de reisovereenkomst, wijzigingskosten in rekening.
- tot 42 dagen voor vertrek €150,- per boeking of dossier;
 - vanaf 42 dagen (inclusief) tot 21 dagen voor vertrek €250 per boeking of dossier;
 - vanaf 21 dagen (inclusief) tot 7 dagen voor vertrek de gedeerde winst, het geleden verlies en de verwerkingskosten c.q. de kosten van de verrichte arbeid;
 - vanaf 7 dagen (inclusief) tot en met de dag van vertrek de volledige reissom.
- 4.11. De reisovereenkomst kan opgezegd worden door de hoofdboeker vóór het begin van de (pakket)reis. Wordt de reisovereenkomst opgezegd, dan is de hoofdboeker verplicht om aan de reisorganisator of, namens deze, doorverkoper de schade te vergoeden die voortvloeien uit deze opzegging. Deze kosten bedragen maximaal de volledige reissom.
- 4.12. Onderstaande annuleringsvoorwaarden zijn van toepassing op de reisovereenkomst, tenzij de uitvoerende dienstverlener andere annuleringsvoorwaarden hanteert of anders is overeengekomen in de reisovereenkomst. De eventuele annuleringsvoorwaarden van de dienstverlener zijn voorafgaand aan het sluiten van de reisovereenkomst kenbaar gemaakt aan de hoofdboeker.
- 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 kalenderdag (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.
- 4.13. Onder reissom wordt in dit kader verstaan: de door of namens de organisator gepubliceerde prijs,

exclusief eventuele bemiddelingskosten, wijzigingskosten, annuleringskosten, verzekeringspremies, SGR-heffingen, de bijdrage calamiteitenfonds en eventuele kosten voor het bijboeken van flexibele voorwaarden.

- 4.14. Als het een samengestelde reis betreft, kunnen er verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn. Hierbij gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de betreffende dienstverlener. Uiterlijk bij boeking deelt de organisator mee of er op onderdelen van de reis specifieke annuleringsbepalingen van toepassing zijn.
- 4.15. Mijn ReisKennis restitueert gelden niet eerder dan na instemming van de betrokken dienstverlener. Terugbetalingen zullen uitsluitend plaatsvinden op het rekeningnummer van de hoofdboeker.
- 4.16. Annuleringen verzonden op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen voor de organisator of, namens deze, doorverkoper. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd, worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.
- 4.17. Als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving calamiteiten voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, en is de reis nog niet aangevangen, dan kan de hoofdboeker de overeenkomst kosteloos opzeggen en betaalt de reisorganisator de vooruitbetaalde gelden terug. De reiziger heeft in dat geval geen recht op een schadevergoeding.

Betaling

- 4.18. Voor het sluiten van de reisovereenkomst, worden de betalingsvoorwaarden van de betreffende dienstverlener(s) kenbaar gemaakt aan de hoofdboeker. De organisator kan ook een aanbetaling verlangen. Indien er niet aan de financiële verplichtingen is voldaan, op het door de dienstverlener en/of organisator vermelde tijdstip, dan is de reiziger van rechtswege in verzuim.
- 4.19. Indien de hoofdboeker in verzuim is, maant de organisator, of namens deze de doorverkoper, of iemand namens hem de hoofdboeker aan tot betaling en stelt een termijn van 14 dagen om alsnog aan de verplichtingen te voldoen. De hoofdboeker wordt erop gewezen dat, als men ook dan niet betaalt, de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. De organisator, of namens deze de voorverkoper verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. De hoofdboeker is ervan op de hoogte dat de aanbetaling niet altijd de annuleringsgelden dekt. Indien de annuleringskosten hoger zijn dan de aanbetaling, dient men alsnog deze extra kosten voor de annulering te betalen. Indien de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan dient de hoofdboeker de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum te voldoen.
- 4.20. Indien er niet tijdig is betaald, is de hoofdboeker over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd en is de organisator, of namens deze de doorverkoper, gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten 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 organisator, of namens deze de voorverkoper kan in het voordeel van de reiziger afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Betalingsvoorwaarden

- 4.21. Mijn ReisKennis hanteert betalingsvoorwaarden.
- 4.22. Na ontvangst van de reisovereenkomst is door de hoofdboeker een aanbetaling verschuldigd. Deze aanbetaling dient binnen 8 dagen te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen of de betreffende dienstverlener andere betalingsvoorwaarden hanteert. De aanbetaling bedraagt tenminste 15% van de reissom.
- Indien met betrekking tot de boeking, derden (vervoersmaatschappijen, accommodatieverschaffers, rederijen en/of andere dienstverleners van reisonderdelen) een hogere aanbetaling eisen, een deel of de volledige reissom niet restitueren bij annulering of opzegging van de reis alsdan mag de aanbetaling verhoogd worden met dit bedrag/deze bedragen;

- Indien hoofdboeker een of meerdere verzekeringen heeft afgesloten en deze op de reisovereenkomst vermeld staan, dan behoren de verzekeringspremie, assurantiebelasting en poliskosten ook tot de aanbetaling;
 - Indien boekings-, bemiddelings-, reserveringskosten en/of administratiekosten op de reisovereenkomst zijn vermeld, behoren deze tot de aanbetaling.
 - De consumentenbijdrage voor de Stichting Calamiteitenfonds Reizen behoort tot de aanbetaling.
 - De consumentenbijdrage voor de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) behoort tot de aanbetaling.
 - Indien een vliegticketgarantie en/of een of meerdere andere financiële garantie op de reisovereenkomst zijn vermeld, behoren deze kosten tot de aanbetaling.
- 4.23. De restantbetaling dient ten laatste 42 dagen voor vertrek van de reis te zijn voldaan, tenzij anders is overeengekomen of de betreffende dienstverlener andere betalingsvoorwaarden hanteert.

5. Bevestiging, herroeping en wijzigingen door de reisorganisator

Bevestiging, herroeping door de reisorganisator

- 5.1. De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het (online) aanbod van de reisorganisator inclusief de van toepassing verklaarde voorwaarden. Na totstandkoming van de reisovereenkomst ontvangt de hoofdboeker zo spoedig mogelijk een (elektronische) bevestiging en/of factuur.
- 5.2. Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten is de reiziger pas aan de overeenkomst gebonden nadat de organisator, of namens deze de doorverkoper de reis heeft bevestigd. Deze bevestiging vindt bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats. Doet de reiziger een (aan)betaling dan geldt die in ieder geval als bewijs dat het aanbod van de organisator, of namens deze de doorverkoper is geaccepteerd.
- 5.3. De organisator, of namens deze de doorverkoper 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, of namens deze de voorverkoper stelt de reiziger hiervan uiterlijk in kennis:
- 20 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan 6 dagen;
 - 7 dagen voor vertrek bij reizen van 2 tot 6 dagen;
 - 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan 2 dagen.
- Heeft de reiziger al (aan-)betalingen gedaan, dan betaalt de organisator, of namens deze de voorverkoper de betaling terug aan de hoofdboeker binnen de termijn van artikel 5.5.
- 5.4. Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan indien nodig ook nog na aanvaarding door de hoofdboeker en eventuele bevestigingen door de reisorganisator, of namens deze de doorverkoper worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur (reizen binnen Europa en de Middellandse Zeelanden) respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. Als de reiziger het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor de herroeping door de organisator, of namens deze de doorverkoper dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.
- 5.5. In alle gevallen dat de reiziger recht heeft op terugbetaling van reeds door de reiziger verrichte betalingen, doet de organisator dat onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.
- 5.6. Kennelijke fouten en/of vergissingen binden de reisorganisator, of namens deze de doorverkoper niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.

Wijzigingen door de reisorganisator

- 5.7. De organisator heeft het recht om de reisovereenkomst te wijzigen als het gaat om onbeduidende wijzigingen en als hij de hoofdboeker op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier tijdig hiervan in kennis heeft gesteld. De reiziger kan deze wijziging niet afwijzen.
- 5.8. Als de organisator, zich genoodzaakt ziet om voor aanvang van de reis deze op een ingrijpend punt te

- wijzigen, stelt de organisator, of namens deze de doorverkoper de hoofdboeker daarvan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis en vraagt de hoofdboeker of men de voorgestelde wijzigingen wil aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wil 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 is in artikel 3.1.
- 5.9. Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoelt, deelt de hoofdboeker de organisator, of namens deze de doorverkoper niet later dan 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat men heeft besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat de hoofdboeker de organisator, of namens deze de voorverkoper onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur het besluit deelt. Als de reiziger niet binnen de gestelde termijn het besluit meedeelt, geldt dat de wijzigingen zijn geaccepteerd.
- 5.10. 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 prijsverhoging 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 over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, geheven door niet direct bij de uitvoering betrokken derden met inbegrip van toeristenbelasting, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in haven 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. De hoofdboeker heeft recht op prijsverlaging onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten als om dezelfde redenen de kosten zoals in dit artikel omschreven dalen.
- 5.11. Als de organisator binnen de grenzen van artikel 5.10. de reissom met meer dan 8% verhoogt, heeft de hoofdboeker het recht deze verhoging af te wijzen en het recht om de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen. Artikel 5.8. en 5.9. zijn dan ook van toepassing.
- 5.12. In afwijzing van artikel 5.10. wijzigt de organisator de reissom niet meer vanaf de datum waarop de volledige reissom betaald moet zijn volgens de voorwaarden van de organisator en de reissom ook daadwerkelijk betaald is.
- 5.13. Als de reiziger de wijzigingen niet aanvaardt en de organisator kan geen alternatieve reis aanbieden of als de hoofdboeker deze niet aanvaardt, betaalt de organisator alle door de reiziger betaalde bedragen onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na beëindiging terug. Aanvaardt de hoofdboeker het aangeboden alternatief wel, dan heeft men in voorkomend geval recht op een passende prijsverlaging.

6. Aansprakelijkheid reisorganisator

- 6.1. De organisator zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en de reiziger 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 de reiziger dit in redelijkheid niet van de organisator kan verlangen.
- 6.2. Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de organisator voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat men hiervoor kosten in rekening brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen de reiziger 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.
- 6.3. De hoofdboeker heeft 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, kan de hoofdboeker het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.
- 6.4. 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.
- 6.5. De hoofdboeker mag een tekortkoming zelf verhelpen en heeft recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als:
- a. de hoofdboeker de organisator er tijdig op heeft gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die men redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door de reiziger gestelde redelijke termijn verhelpt, of als de organisator te kennen geeft dat hij de tekortkoming niet kan verhelpen of;
 - b. de tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.
- 6.6. Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kan de hoofdboeker de overeenkomst kosteloos opzeggen. De hoofdboeker heeft in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd het recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.
- 6.7. De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die de reiziger 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.
- 6.8. De organisator, of namens deze de voorverkoper is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan de reiziger zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door de organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.
- 6.9. 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.

7. Reisdocumenten, reisinformatie en gezondheidsadviezen

Reisbescheiden

- 7.1. De reisorganisator geeft in de bevestiging(smail) en/of reisovereenkomst aan op welk tijdstip en op welke wijze de reisbescheiden aan de hoofdboeker beschikbaar worden gesteld.
- 7.2. Indien de hoofdboeker uiterlijk 5 dagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij/zij dit per e-mail en telefonisch onverwijld aan de reisorganisator, of namens deze de doorverkoper.
- 7.3. Indien er online is geboekt, worden de reisbescheiden geladen in de Mijn ReisKennis app. Er wordt een mail naar het bekende mailadres van hoofdboeker gestuurd zodra de reisbescheiden klaarstaan in de app.

Meereizend kind

- 7.4. Indien er wordt gereisd met een kind dat jonger is dan 15 jaar en niet dezelfde achternaam heeft, is het van belang dat men een Engelstalige verklaring heeft waarin de achterblijvende ouder (die wel dezelfde achternaam draagt) toestemming verleent aan het kind om de reis te maken. Deze verklaring dient ondertekend te zijn en er dient een kopie paspoort van de achterblijvende ouder bijgevoegd te zijn. De verklaring kan gedownload worden op de website van de Rijksoverheid.

Gezondheidsadviezen

- 7.5. De reiziger gaat zelf, via de huisarts, GGD, het Ministerie van Volksgezondheid en/of Buitenlandse Zaken, na of er op de bestemming(en) gezondheidsadviezen gelden. Denk hierbij aan inenting(en) of andere preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes.

8. Hulp en bijstand

- 8.1. De organisator biedt hulp en bijstand als de reiziger in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger 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.
- 8.2. Zijn deze moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van de kant van de reiziger, dan komen ook de kosten van de organisator zelf voor rekening van de hoofdboeker. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door de organisator en de eventueel door hem ingeschakelde derden gemaakte kosten.
- 8.3. Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor de terugkeer op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heeft de reiziger het 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 de hoofdboeker de organisator minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden hebben geïnformeerd.

9. Uitvoering reisovereenkomst

- 9.1. De organisator zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en de reiziger de organisator daarvan onverwijld op de hoogte heeft 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 de reiziger dit in redelijkheid niet van de organisator kan verlangen.
- 9.2. Als een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden nagekomen, zorgt de organisator voor geschikte alternatieven van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zonder dat men hiervoor kosten in rekening brengt. Tijdens de periode dat de reisovereenkomst niet uitgevoerd wordt overeenkomstig hetgeen de reiziger 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.
- 9.3. De hoofdboeker heeft 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, kan de hoofdboeker het alternatief afwijzen als de aangeboden prijsverlaging ontoereikend is.
- 9.4. 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.
- 9.5. De hoofdboeker mag een tekortkoming zelf verhelpen en heeft recht op terugbetaling van de in dit verband gedane noodzakelijke uitgaven, als:
 - a. De reiziger de organisator er tijdig op heeft gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die men redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en de organisator deze tekortkoming niet binnen een door de reiziger 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.
- 9.6. Als de tekortkoming aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de reis en de organisator deze niet binnen een redelijke termijn heeft verholpen, kan de hoofdboeker de overeenkomst kosteloos opzeggen. De reiziger heeft in voorkomend geval recht op een schadevergoeding en/of prijsvermindering. Dit onverminderd het recht op, als vervoer in de reis is inbegrepen, kosteloze repatriëring met gelijkwaardig vervoer.
- 9.7. De aansprakelijkheid van de organisator voor schade die de reiziger lijdt is beperkt tot driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzettelijk, of nalatig handelen van de reiziger. De organisator kan zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schade die bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger.
- 9.8. De organisator is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van een verplichting als die is toe te rekenen aan de reiziger zelf, een gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden of toe te rekenen is aan een derde die niet door de organisator is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.
- 9.9. 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.

10. Verplichtingen van de reiziger

- 10.1. De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen door of namens de reisorganisator gegeven. De hoofdboeker is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door gedragingen van reiziger(s). Dit te beoordelen na maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 10.2. De reiziger die zodanig hinder of overlast oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van de reis wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de hoofdboeker.
- 10.3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
- 10.4. Iedere reiziger dient uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de heen- of terugreis zich van het exacte tijdstip van vertrek te vergewissen.

11. Klachten

Tijdens de reis

- 11.1. De hoofdboeker meldt onverwijld eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst ter plaatse zodat er naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij:
- De betrokken dienstverlener (bijvoorbeeld bij de receptie van het hotel);
 - De reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is;
 - De organisator.
- 11.2. Als de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet de reiziger dit in ieder geval onverwijld, d.w.z. zonder enige toerekenbare vertraging, melden bij de organisator in Nederland.
- 11.3. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de reisorganisator voor de mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht te laten registreren (klachtrapportage).
- 11.4. De reisorganisator zorgt voor informatie over de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en de bereikbaarheid van betrokkenen.
- 11.5. Als de hoofdboeker 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 het eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen.

Na de reis

- 11.6. Als een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet deze zo spoedig mogelijk, doch 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 worden ingediend (via e-mail, info@mijnreiskennis.nl). Indien beschikbaar voegt de reiziger een kopie van het klachtrapport daarbij.
- 11.7. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.
- 11.8. Indien de hoofdboeker de klacht niet tijdig indient, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de hoofdboeker redelijkerwijs geen verwijt treft.
- 11.9. De reisorganisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.

12. Geschillen

- 12.1. Als de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, of als de reiziger ter zake geen genoegdoening wordt verschaft, kan men desgewenst uiterlijk binnen vierentwintig (24) maanden na de datum van de indiening van de klacht bij de organisator het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl). De Commissie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen.
- 12.2. 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 is de reiziger een vergoeding verschuldigd.
- 12.3. Alle vorderingsrechten verjaren twee jaar na afloop van de reis of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, twee jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.
- 12.4. Als de reiziger geen gebruik wil maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure, heeft de hoofdboeker het recht om men tot de bevoegde rechter te wenden.
- 12.5. 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.
- 12.6. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

13. Garantie bij financieel onvermogen

- 13.1. 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.
- 13.2. Als de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie ook in repatriëring van de reiziger. 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.
- 13.3. 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.

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, indien 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 € 10.000,00 per bindend advies. De ANVR verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de reiziger die hierop een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de ANVR overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.
- 14.3. De ANVR verschaft geen nakomingsgarantie indien, 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 de reiziger daarop schriftelijk een beroep doet bij de ANVR (www.anvr.nl).

15. Definities

In deze Algemene Voorwaarden van Mijn Reiskennis worden een aantal definities regelmatig gebruikt. Deze definitief hebben dezelfde betekenis in het enkelvoud als in het meervoud.

Mijn Reiskennis: Mijn Reiskennis B.V., Meijerijstraat 1, 5461HK, Veghel, Nederland, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 17082394. Mijn Reiskennis is onderdeel van Travelcenter Nederland B.V.

Hoofdboekter: een natuurlijk- en/of rechtspersoon die één of meer reisdiensten bij Mijn Reiskennis reserveert/koopt voor zichzelf en/of meerdere medereizigers.

Dienstverlener: een leverancier van diensten, zoals een touroperator (reisorganisator), luchtvaartmaatschappij, autoverhuurbedrijf, cruisevaartmaatschappij, verzekeringsmaatschappij en hotel.

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

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:
 - a. afgenomen bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen;
 - b. aangeboden, afgenomen of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;
 - c. aangeprezen of afgenomen onder de term "pakketreis" of een vergelijkbare term;
 - d. gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten; of
 - e. 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 9 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

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.'

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.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:30 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tenzij de handelaar uitdrukkelijk anders vermeldt.

Veghel, 1 januari 2024

© Copyright ANVR

© Copyright Mijn Reiskennis