



Algemene voorwaarden van BTR Reizen v.o.f. te Loenen Gld. Deze reisvoorwaarden worden gepubliceerd op de website [www.BTRreizen.nl](http://www.BTRreizen.nl), liggen op ons kantoor ter inzage en worden op verzoek kosteloos toegezonden. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten. De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

## **Artikel 1. Definities**

In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

### **1. BTR:**

BTR Reizen v.o.f.; degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan individuele personen of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.

### **2. Reisovereenkomst:**

de overeenkomst waarbij BTR zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis die één of meerdere dagdelen, overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste één van de volgende diensten: vervoer, verblijf, een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een onverbreekelijk deel van de reis uitmaakt.

### **3. Reiziger:**

elke wederpartij, of degene voor wie de reis is aangegaan en deze heeft aanvaard, of degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot BTR is overgedragen.

### **4. Eigen-vervoerreizen:**

reizen waarbij de reiziger alleen vakantieaccommodatie reserveert en niet door of namens BTR vervoert wordt.

### **5. Werkdagen:**

de dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd erkenden feestdagen.

### **6. Kantooruren:**

Maandag tot met vrijdag van 09.00 – 18.00 uur en zaterdag van 09.00 – 14.00 uur.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

De Algemene voorwaarden van BTR Reizen zijn van toepassing op alle reisovereenkomst. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts mogelijk bij geschrifte, uitsluitend per geval overeen te komen. Voorst is het Nederlands recht van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze algemene voorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

## **Artikel 3. Totstandkoming en inhoud overeenkomst**

### **1. Aanbod en aanvaarding.**

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van BTR.

Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

### **2. Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden BTR niet.**

Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

### **3. Opzegging BTR wegens te geringe deelname.**

BTR heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal.

### **4. Informatieplicht reiziger.**

- a. De reiziger verstrekt BTR voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres.
- b. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door de BTR. Indien hij in deze informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door BTR van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

### **5. Aanmelder.**

- a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en BTR anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
- c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.



## 6. Gegevens en voorbehouden in publicatie.

Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de BTR maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

## 7. Essenties

- a. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door BTR aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). BTR zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van BTR kan worden gevergd. Het uitvoeren van de medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de BTR.
- b. BTR heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen:
  - aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van € 32,50 per boeking (bij eigen-vervoerreizen € 16,50 per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland);
  - communicatiekosten;
  - eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.
- c. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt BTR alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:
  - de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van € 32,50 per boeking (bij eigenvervoerreizen € 16,50 per boeking indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland);
  - communicatiekosten;
  - eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van BTR.

## 8. Vertrek- en aankomsttijden.

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. BTR kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

## 9. Luchtvaartmaatschappij.

Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij BTR bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden. BTR kan nimmer aansprakelijk gesteld worden indien de opgave van de reiziger geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig is.

## 10. Informatie van derden.

BTR draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

## Artikel 4. Betaling

1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 10% van de totale overeengekomen reissom, vermeerderd met het bedrag van de eventuele verzekeringskosten, met een minimum bedrag van € 100,00, te worden voldaan.
2. Het restant van de reissom dient uiterlijk 14 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit zijn van BTR. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens BTR schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 5 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. BTR heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 10 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.
3. Indien de overeenkomst binnen 14 dagen voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

## Artikel 5. Reissom

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door BTR of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per reisgezelschap worden geheven en variëren naar gelang de grootte van het reisgezelschap, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.



2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze BTR bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.
3. Zolang niet de gehele reissom is voldaan, heeft BTR het recht om tot 14 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. BTR zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van BTR kan worden gevergd. BTR zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend.
4. a. Chartervliegreizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden In afwijking van het bepaalde in lid 3 zal BTR na de totstandkoming van de reisovereenkomst de reissom van chartervliegreizen die door Nederlandse luchtvaartmaatschappijen worden uitgevoerd naar Europa en de Middellandse Zeelanden niet vrijelijk wijzigen. Bij extra toeslagen zal de reiziger deze zelf contant dienen te voldoen.  
b. Overige reizen  
In afwijking van het bepaalde in lid 3 zal BTR na tijdige betaling van de gehele reissom vanaf 14 dagen voor de dag van vertrek (bij eigenvervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom niet wijzigen.
5. a. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in de beide vorige leden af te wijzen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.  
b. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft BTR het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 11, 12 en 13 zijn niet van toepassing.

#### **Artikel 6. Informatie**

1. Uiterlijk tot aan de totstandkoming van de overeenkomst zal door BTR de algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger is zélf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
2. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening.
3. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
4. Door of vanwege BTR zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

#### **Artikel 7. Reisbescheiden**

1. BTR stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 5 werkdagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van BTR kan worden gevergd.
2. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij BTR
3. a. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 5 dagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geeft BTR aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.  
b. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij BTR.

#### **Artikel 8. Wijzigingen door de reiziger**

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 35,- per boeking (bij eigen-vervoerreizen € 20,- indien korter dan 5 dagen of bij verblijf in Nederland) en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door BTR worden bevestigd.



2. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 10 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

3. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 10 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

### Artikel 9. In-de-plaatsstelling

1. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander.

Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
- het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.

2. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover BTR voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 8 lid 1 bedoelde wijziging- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging. Indien de Luchtvaartmaatschappij de wijzigingen niet meer kan doorvoeren en er geen vervoer plaats vindt kan de reiziger hiervoor BTR niet aansprakelijk stellen.

### Artikel 10. Annulering door de reiziger

1. Standaard annuleringskosten.

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

- **de aanbetaling;**  
bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrek dag
- **35% van de reissom;**  
bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrek dag:
- **40% van de reissom;**  
bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrek dag:
- **50% van de reissom;**  
bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrek dag:
- **75% van de reissom;**  
bij annulering vanaf de 14de dag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrek dag:
- **90% van de reissom;**  
bij annulering vanaf de 5de dag (inclusief) tot de 2de dag:
- **100%, de volledige reissom;**  
bij annulering vanaf de 2de dag de vertrek dag of later:

2. Afwijkende annuleringskosten.

De afwijkende annuleringkosten, veelal samenhangend aan bijzondere reizen als; groepsreizen, campingreizen of bepaalde culturele-, thematische- of evenementen reizen, kunnen afwijken van het bepaalde in lid 1. BTR Reizen zal deze afwijkende annuleringskosten vooraf kenbaar maken aan de reiziger.

3. Deelannulering.

- a. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet BTR aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.
- c. Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel.  
Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 4 gelden.
- d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet geaccepteerd wordt zijn alle overeenkomsten geannuleerd en alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
- e. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom(men) zal het totaal van de reissommen van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissommen in mindering gebracht.



#### 4. Minder schade.

De reiziger die de reis annuleert, is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij hij gemotiveerd aangeeft waarom de schade van BTR lager is uitgevallen. In dat geval zal de reisorganisator deze lagere schade in rekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.

#### 5. Buiten kantooruren.

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

#### 6. In-de-plaatsstelling.

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 9 van toepassing.

### Artikel 11. Opzegging door BTR

1. BTR heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van BTR aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
3. a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.  
b. Indien de oorzaak van de opzegging aan BTR kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van BTR. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 13.  
c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan BTR kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 15.
4. Indien BTR door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

### Artikel 12. Wijziging door BTR

1. a. BTR heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 11 lid 2. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee, nadat de reisorganisator van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) mee.  
b. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.  
c. Als de wijziging één of meer niet wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.  
d. Indien BTR door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.
2. a. In geval van wijziging doet BTR de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 72 uur (3 werkdagen). Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).  
b. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:
  - 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 de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:
  - de samenstelling van het reisgezelschap;
  - de aan BTR bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;
  - de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door BTR schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.
3. a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

- b. In dat geval heeft BTR het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet – op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek (bij eigen- vervoerreizen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 4.
4. a. Indien de oorzaak van de wijziging aan BTR kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van BTR. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 13.
- b. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
- c. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan BTR kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 15.
5. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt BTR ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. Zie voor de kosten daarvan artikel 15. Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt BTR de reizigers indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. Zie voor de kosten daarvan artikel 15.
6. BTR is, onverminderd het bepaalde in artikel 17 lid 4, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd. Deze verplichting geldt niet ten aanzien van de terugreis van reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

#### **Artikel 13 Aansprakelijkheid en overmacht**

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 11 en 12 is BTR verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 19 lid 1.
3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is BTR onverminderd het bepaalde in de artikelen 15, 16 en 17 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan BTR is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:
- a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
  - b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
  - c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die BTR of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
  - d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.
4. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

#### **Artikel 14. Verzekeringen**

Wanneer uit de boeking blijkt dat er geen verzekeringen zijn afgesloten, wijzen wij er met nadruk op dat het afsluiten van de bedoelde verzekering tot de eigen verantwoordelijkheid van de reiziger behoort en dat BTR derhalve geen aansprakelijkheid zal aanvaarden voor schade waartegen deze verzekeringen dekking plegen te geven. De reiziger kan BTR niet aansprakelijk stellen voor het oplopen van een ziekte of letsel.

#### **Artikel 15. Hulp en bijstand**

1. a. BTR is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van BTR, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 13 lid 3 is toe te rekenen.



- b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is BTR tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan BTR zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor BTR bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringkosten.

#### **Artikel 16. Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid BTR.**

1. a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van BTR dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.  
b. BTR is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
2. Indien BTR jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste één maal de reissom.
3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van BTR voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste twee maal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van BTR. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van BTR gelden ook ten behoeve van werknemers van BTR, en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

#### **Artikel 17. Verplichtingen van de reiziger**

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van BTR ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
2. Uitdrukkelijk wordt vermeld dat indien geboekt wordt volgens de *'Alles Inclusief'* formule deze bedoeld is op basis van een sociaal verantwoord drankgebruik. Bij excessief drankgebruik heeft het hotel dan wel BTR de bevoegdheid om eventuele drankbestellingen uitgaand boven een sociaal verantwoord drankgebruik tegen normale prijs in rekening te brengen.
3. a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door BTR van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.  
b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.
4. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 17 lid 1 te voldoen.
5. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van BTR te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

#### **Artikel 18. Rente en incassokosten**

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens BTR heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtigde incassokosten gelijk aan 15 % van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.



### Artikel 19. Klachten

1. a. Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 13 lid 2 dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde: melden bij de betrokken dienstverlener, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, BTR. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij BTR.
- b. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt BTR voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).
- c. De mogelijke communicatiekosten inzake dit artikel worden door BTR vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
- d. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan de meldingsplicht voldaan heeft en BTR niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten.
2. a. Als een tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de reisleiding of, indien dit mogelijk is bij BTR op de door deze voorgeschreven wijze. De klacht dient schriftelijk, bij voorkeur per e-mail, uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis, gemotiveerd worden ingediend bij BTR.
- b. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en BTR dientengevolge niet in de gelegenheid is gesteld de klacht inhoudelijk te behandelen, wordt eventueel recht op schadevergoeding dienovereenkomstig beperkt of uitgesloten. BTR geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.
3. a. Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als ter zake geen genoegdoening is verschaft, kan de reiziger desgewenst tot uiterlijk drie maanden na afloop van de reis het geschil schriftelijk voorleggen aan een onafhankelijke commissie.
- b. De commissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, vastgelegd in het desbetreffende reglement. De beslissing van de commissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
4. a. Op alle geschillen tussen BTR en de reiziger is het Nederlands recht is van toepassing.
- b. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van de in het vorige lid genoemde bindende adviesprocedure heeft het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden. Dit recht vervalt een jaar na afloop van de reis. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen