



## Artikel 1: Begripsbepalingen

1.1 In deze Reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

a. SSN: de Stoom Stichting Nederland en/of haar vertegenwoordigers die in naam van de SSN aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.

b. Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij de SSN zich jegens haar wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden van te voren georganiseerde reis.

c. Reiziger:

A. de wederpartij van de SSN, of

B. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of

C. degene aan wie overeenkomstig artikel 7 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot de SSN is overgedragen.

d. Werkdagen: de dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd erkende feestdagen.

e. Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.30 uur en zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

1.2 Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten.

1.3 De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

## Artikel 2: Totstandkoming en inhoud overeenkomst

2.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de SSN. De aanvaarding kan hetzij rechtstreeks, hetzij via bemiddeling van een boekingskantoor plaatsvinden.

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

2.2 Het aanbod van de SSN is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgave van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan, herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van artikel 4.

2.3 De SSN heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal, vermeld in de publicatie. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 9 en 11 zijn in dat geval niet van toepassing.

2.4 De reiziger verstrekt de SSN 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. Tevens vermeldt hij 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 SSN. Indien hij in deze informatieplicht tekort schiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door de SSN van (verdere) deelname van de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

2.5 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.

Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de SSN anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

2.6 Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de SSN, maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst. Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de SSN niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het

# Reisvoorwaarden

(De SSN is geen lid van de ANVR)



perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

2.7 Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de SSN aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De SSN zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Hierbij dient in acht te worden genomen dat het in- en uitstappen van rijtuigen lastig kan zijn, zeker indien dit dient te gebeuren bij lage perrons of bij (foto)stops zonder perronvoorziening.

Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de SSN. De SSN heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen:

a. aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van € 25,- per boeking;  
b. communicatiekosten;  
c. eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt de SSN alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft zij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:

a. de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van € 30,- per boeking;  
b. communicatiekosten;  
c. 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 de SSN.

Er dient rekening te worden gehouden met de beperkte keukenfaciliteiten aan boord van de trein, waardoor bereiding van bijvoorbeeld dieetvoeding niet mogelijk is.

2.8 Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief, doch blijven afhankelijk van derden, d.w.z. onder andere de railverkeersleiding. De SSN kan van de vertrek- en aankomsttijden alleen afwijken binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van haar kan worden gevergd. In dat geval zijn de artikelen 10 en 11 niet van toepassing.

2.9 De SSN 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 3: Betaling**

3.1 Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling dan wel de totale reissom te worden voldaan. Een en ander blijkt uit de aankondiging.

3.2 De reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van vertrek in het bezit zijn van de SSN, tenzij anders aangegeven in de reisbrochure. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de SSN schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim.

3.3 Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

## **Artikel 4: Reissom**

4.1 De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld.

4.2 De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze de SSN bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.

# Reisvoorwaarden

(De SSN is geen lid van de ANVR)



4.3 Zolang de gehele reissom niet is voldaan, heeft de SSN het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten en toelatingskosten tot het spoor), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. De SSN 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 de SSN kan worden gevergd. De SSN zal de reiziger aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.

4.4 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. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft de SSN 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 9, 10 en 11 zijn in dat geval niet van toepassing.

## **Artikel 5: Informatie**

5.1 Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege de SSN algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

5.2 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, tenzij de SSN tekort is geschoten in haar in het vorige lid bedoelde informatieverplichting.

5.3 De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa.

5.4 De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het mogelijk afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

## **Artikel 6: Reisbescheiden**

6.1 De SSN stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van de SSN kan worden gevergd.

6.2 Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de SSN.

6.3 Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek geeft de SSN aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij de SSN.

## **Artikel 7: In-de-plaatsstelling**

7.1 Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

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

# Reisvoorwaarden

(De SSN is geen lid van de ANVR)



7.2 De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de reisorganisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

## **Artikel 8: Annulering door de reiziger**

8.1 Indien een overeenkomst wordt geannuleerd door de reiziger, dan betaalt de SSN reeds betaalde bedragen NIET terug.

8.2 In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 7 van toepassing.

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

## **Artikel 9: Opzegging door de SSN**

9.1 De SSN heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

9.2 Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de SSN aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

9.3 Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger. Indien de oorzaak van de opzegging aan de SSN kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de SSN. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 11.

Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan de SSN kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.

## **Artikel 10: Wijziging door de SSN**

10.1 a. De SSN heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 9 lid 2. Deze deelt zij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee. Vanaf 10 dagen voor vertrek deelt zij deze binnen 24 uur (1 werkdag) mee.

b. De reiziger kan de wijziging(en) afwijzen.

c. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

d. Indien de oorzaak van de wijziging aan de SSN kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de SSN. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 11.

e. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan de SSN kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.

10.2 De reisorganisator mag de overeenkomst ook op een niet wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger onverwijd meegedeelde omstandigheden. In dat geval kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

10.3 De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

In dat geval heeft de SSN 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 mededeling van de wijziging door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek 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

# Reisvoorwaarden

(De SSN is geen lid van de ANVR)



een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 7 van dit artikel.

10.4 In geval van opzegging op grond van het vorige lid vergoedt de SSN de reiziger de door deze geleden schade, tenzij de opzegging het gevolg is van overmacht als bedoeld in artikel 11, lid 4, waaronder overboeking niet is begrepen.

10.5 a. Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of de SSN bemerkt dat zij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt de SSN er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis. (Hieronder vallen onder andere alternatieve tractie en/of alternatieve rijtuigen alsmede alternatief vervoer).

b. Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) worden aanvaard, verstrekt de SSN de reiziger(s) alternatief vervoer, dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer.

c. De uit deze wijziging voortvloeiende schade voor de reiziger is voor rekening van de SSN, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 is toe te rekenen.

10.6 De SSN is, onverminderd het bepaalde in artikel 14, lid 1, verplicht de reiziger te informeren over een door haar doorgevoerde wijziging in de vertrektijd. Deze verplichting geldt ten aanzien van de terugreis niet jegens reizigers die hebben geboekt voor uitsluitend vervoer en/of van wie het verblijfsadres niet bekend is.

## **Artikel 11: Aansprakelijkheid en overmacht**

11.1 Onverminderd het bepaalde in de artikelen 9,10, 12, 13 en 14 is de SSN verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

11.2 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 16 leden 1 en 2.

11.3 Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de SSN verplicht eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan haar 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 (zie onder andere artikel 13 lid 5); 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 de SSN 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 (hieronder vallen bijvoorbeeld letsel of schade door rook of hete as aan kleding of foto en filmapparatuur en het morsen van hete dranken in een bewegende trein); of

d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

11.4 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. Hieronder vallen onder andere het missen



van aansluitingen bij vertragingen en het onvoorzien moeten inzetten van vervangende tractie dan wel vervangend vervoer.

## **Artikel 12: Hulp en bijstand**

13.1 De SSN 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 de SSN, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar overeenkomstig het derde lid van artikel 11 is toe te rekenen. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is de SSN tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

13.2 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 de SSN zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor de SSN bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht of bijvoorbeeld alternatieve tractie, voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en terugreiskosten.

## **Artikel 13: Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid SSN**

13.1 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 de SSN dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

b. De SSN is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

13.2 De SSN is niet aansprakelijk jegens de reiziger voor derving van reisgenot. Onder derving van reisgenot valt ook het vuil worden van/schade aan kleding of beeld/geluid opnameapparatuur door roet, as of vloeistoffen. Dit is altijd een risico bij een rit in een historische stoomtrein.

13.3 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de SSN voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de SSN. In dat geval is haar aansprakelijkheid onbeperkt.

13.4 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de SSN gelden ook ten behoeve van medewerkers van de SSN, betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

13.5 De SSN is niet aansprakelijk voor schade/letsel dat is ontstaan als gevolg van onveilig of onverantwoordelijk handelen door de reiziger. Onder onveilig en onverantwoordelijk handelen worden onder andere verstaan:

- ver uit geopende ramen leunen of reiken
- uit/door geopende ramen kijken zonder oogbescherming
- kinderen zonder begeleiding in de trein laten lopen, met name van rijtuig naar rijtuig
- in- en uitstappen zonder passend gebruik te maken van de aanwezige hulpmiddelen zoals handgrepen en treden. Aanvullend bij in- en uitstappen anders dan bij perrons: zonder gebruik te maken van losse trapjes die door de treinbegeleiders worden geplaatst
- in- en uitstappen anders dan bij perrons met onveilig schoeisel (hoge hakken, gladde zolen)
- bij lichamelijke beperkingen: het niet inroepen van hulp bij in- en uitstappen
- aanraken van bewegende of mogelijk hete delen van locomotieven en rijtuigen zoals bijvoorbeeld stoomverwarming

# Reisvoorwaarden

(De SSN is geen lid van de ANVR)



- te dicht benaderen c.q. aanraken van locomotieven (mogelijke ontsnapping van hete gassen of vloeistoffen)
- openen van deuren en in- en uitstappen zonder dat daarvoor het geëigende signaal is gegeven.
- niet opvolgen van instructies van de treinbegeleiders, stations personeel en andere bevoegden
- negeren van gebods- en verbodsborden op en rond de baan/het spoor
- betreden van de baan/het spoor anders dan onder specifieke instructie of begeleiding

## **Artikel 14: Verplichtingen van de reiziger**

14.1 De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de SSN ter bevordering van een goede en veilige uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade en/of letsel bij zichzelf en anderen, veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde/onveilige gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger. Zie ook artikel 13 lid 5. Iedere reiziger dient zich (bij reizen met overnachtingen) vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

14.2 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 de SSN van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.

14.3 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 16 leden 1 en 2 te voldoen. Tevens dient de reiziger de kans op schade en/of letsel te vermijden door het in acht nemen van veiligheidsbepalingen en het opvolgen van instructies en gebods- en verbodsborden.

14.4 Alle vorderingsrechten van de reiziger vervallen een jaar na afloop van de reis, of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.

## **Artikel 15: Rente- en incassokosten**

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

## **Artikel 16: Klachten**

16.1 a. Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 11, lid 2, dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de SSN, opdat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld worden gemeld bij de reisleiding.

b. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met de SSN op de door deze voorgeschreven wijze.

c. De communicatiekosten worden door de SSN vergoed, tenzij blijkt, dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

d. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en de SSN dientengevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten.

# Reisvoorwaarden

(De SSN is geen lid van de ANVR)



16.2 a. Als de 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 onmogelijk is, bij de SSN.

b. Indien achteraf blijkt dat de reiziger niet aan deze meldingsplicht voldaan heeft en de SSN dientengevolge niet in de gelegenheid gesteld is de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding dienovereenkomstig worden beperkt of uitgesloten.

c. Als een klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij SSN.

d. Als de klacht niet de uitvoering maar de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, bij de SSN te worden ingediend. Indien de reiziger de klacht niet tijdig heeft ingediend, wordt deze door de SSN niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. De SSN geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

16.3 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 (of na de oorspronkelijke vertrekdatum) het geschil schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.

b. De Geschillencommissie doet een uitspraak onder de voorwaarden, 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 een vergoeding verschuldigd.

16.4 a. Op alle geschillen tussen de reisorganisator en de reiziger is Nederlands recht 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 (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, een jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.