

## Algemene vervoer- en reisvoorwaarden van KNV Busvervoer

gedeponeerd op 18 januari 2002 onder nr. 12/2002 ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage

### Artikel 1: Definities

- 1.1 Vervoerovereenkomst: de overeenkomst tot vervoer per bus van een of meer personen en al dan niet hun bagage, niet zijnde een reisovereenkomst als hierna gedefinieerd onder 1.4 en met uitzondering van openbaar vervoerdiensten.
- 1.2 Vervoerder: degene die zich bij vervoerovereenkomst als gedefinieerd onder 1.1 verbindt tot vervoer.
- 1.3 Opdrachtgever: de wederpartij van de vervoerder bij een vervoerovereenkomst.
- 1.4 Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde busreis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten: a. vervoer; b. verblijf; c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.
- 1.5 Reisorganisator: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde busreizen aanbiedt.
- 1.6 Reiziger: een door de vervoerder per bus te vervoeren persoon resp., in het kader van een reisovereenkomst,
  - a. de wederpartij van de reisorganisator;
  - b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard of
  - c. degene aan wie de rechtsverhouding tot de reisorganisator op de rechtens vereiste wijze is overgedragen.

### Artikel 2: Totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Elk aanbod van de vervoerder resp. reisorganisator is herroepelijk, ook als daarin een termijn voor aanvaarding is vermeld. Elk aanbod tot het aangaan van een vervoer-resp. reisovereenkomst van de vervoerder resp. reisorganisator is vrijblijvend en kan derhalve door deze worden herroepen, zelfs nadat de opdrachtgever resp. reiziger het aanbod heeft aanvaard. Herroeping van een vrijblijvend aanbod dient binnen 8 kantooruren na ontvangst van de aanvaarding te geschieden.
- 2.2 Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

### Artikel 3: Prijzen

- 3.1 Tenzij anders is overeengekomen is het bedrag van de ritprijs exclusief BTW en andere overheidsheffingen.
- 3.2 De vervoerder is bevoegd de stijging van aan de uitvoering van de overeenkomst verbonden kosten, bijvoorbeeld tengevolge van de stijging van brandstofkosten, van loonkosten, van de prijzen van consumpties of van verschuldigde heffingen. Middels een verhoging van de overeengekomen ritprijs door te berekenen aan de opdrachtgever. De opdrachtgever kan de verhoging afwijzen. Ten aanzien van een dergelijke afwijzing en de gevolgen daarvan geldt hetgeen hierna is bepaald onder 6.2 en 6.3.
- 3.3 De reisorganisator is tot 20 dagen voor de aanvang van de reis bevoegd om de overeengekomen reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten met inbegrip van brandstofkosten, de verschuldigde heffingen of de toepasselijke wisselkoersen. De reiziger kan de verhoging afwijzen. Ten aanzien van een dergelijke afwijzing en de gevolgen daarvan geldt hetgeen hierna is bepaald onder 6.2 en 6.3. Een dergelijke wijziging in de kosten zal ook kunnen leiden tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van de reisorganisator gevergd kan worden.
- 3.4 De opdrachtgever resp. reiziger is gehouden de meerkosten te voldoen die hem in rekening worden gebracht indien:
  - a. op zijn verzoek resp. wegens een hem toe te rekenen omstandigheid meer kilometers zijn gereden en/of meer arbeidsuren zijn gemaakt dan zijn verdisconteerd in de ritprijs resp. reissom,
  - b. op zijn verzoek resp. wegens een hem toe te rekenen omstandigheid op enigerlei wijze is afgeweken in de uitvoering van het vervoer resp. de reis (bijv. in de route, het tijdschema, de verzorging of de accommodatie) zoals deze in de overeenkomst was voorzien, en
  - c. ten gevolge van vooraf niet voorziene verkeerssituaties, zoals filevorming, de rit- resp. reisduur langer is dan was overeengekomen.
- 3.5 Bij uitloop van ritten in tijd of afstand berekenen wij een meerprijs t.o.v. vooraf overeengekomen ritprijs van € 50,00 per extra inzettuur vermeerderd met €1,00 per KM incl. BTW.

### Artikel 4: Betaling; rechtshandhaving

- 4.1 De vervoerder is steeds gerechtigd om van de opdrachtgever betaling van een voorschot op de ritprijs resp. vooruitbetaling van de gehele ritprijs te verlangen. De opdrachtgever dient het voorschot resp. de vooruitbetaling binnen de door de vervoerder te bepalen termijn te betalen. Bij gebreke van een dergelijke termijn aanduiding dient het voorschot resp. de vooruitbetaling tenminste 14 dagen voor de vertrekdatum aan de vervoerder te zijn betaald. Ingeval de opdrachtgever verzuimt het voorschot resp. de vooruitbetaling tijdig te betalen is de vervoerder bevoegd de vervoerovereenkomst te ontbinden en is de opdrachtgever gehouden aan de vervoerder de door deze reeds gemaakte kosten resp. overige schade te vergoeden. Deze schadevergoeding zal tenminste 30% van de ritprijs bedragen.
- 4.2 De opdrachtgever is gehouden (het restant van) de ritprijs te voldoen binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen.

- 4.3 Bij totstandkoming van een reisovereenkomst dient de reiziger binnen een door de reisorganisator te stellen termijn een aanbetaling te verrichten ter hoogte van 30% van de reissom. Indien deze betaling niet direct resp. tijdig door de reisorganisator is ontvangen, is de reisorganisator bevoegd de reisovereenkomst te ontbinden, zonder dat de reiziger aanspraak op schadevergoeding heeft.
- 4.4 De reiziger dient (het restant van) de reissom uiterlijk 4 weken voor de dag van aanvang van de reis te hebben betaald aan de reisorganisator. Deze betalingstermijn geldt als een fatale termijn. Bij niet-tijdige betaling is de reiziger in verzuim en heeft de reisorganisator de bevoegdheid om ofwel met inachtneming van het bepaalde onder 4.5 de reissom te incasseren dan wel om de reisovereenkomst te ontbinden. In geval van ontbinding is de reiziger schadevergoeding verschuldigd, berekend overeenkomstig het bepaalde onder 5.2 van deze voorwaarden.
- 4.5 In geval van enige niet-tijdige betaling is de opdrachtgever resp. reiziger zonder dat ingebrekestelling of aanmaning nodig is, in verzuim en wordt hij over het achterstallige bedrag een direct opeisbare boete verschuldigd van 1,5% per maand. Een gedeelte van een maand geldt in dit verband als een hele maand.
- 4.6 Alle kosten, zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke (inclusief de kosten van juridische bijstand), die voor de vervoerder resp. reisorganisator verbonden zijn aan de handhaving van zijn rechten jegens de opdrachtgever resp. reiziger, komen voor rekening van de opdrachtgever resp. reiziger. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 75,-
- 4.7 De overeengekomen ritprijs is exclusief parkeerkosten en verblijfskosten voor de chauffeur. Onder verblijfskosten worden verstaan de maaltijdkosten voor de chauffeur bij een overschrijding van 11 inzeturen alsmede de kosten van een hotelovernachting bij meerdaagse reizen.

#### **Artikel 5: Annulering**

- 5.1 Indien de opdrachtgever de vervoerovereenkomst opzegt, is hij verplicht de dientengevolge door de vervoerder geleden schade te vergoeden. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen – met inbegrip van het geval dat de vervoerder in zijn prospectus of andere publicatie een afwijkende annuleringsregeling heeft vermeld – is de opdrachtgever, naast vergoeding van eventueel in zijn opdracht door de vervoerder reeds gemaakte kosten, de navolgende schadevergoeding aan de vervoerder verschuldigd:
  - a. indien de opzegging plaatsvindt tenminste 22 dagen voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 15% van de overeengekomen ritprijs met een minimum van € 35,-;
  - b. indien de opzegging plaatsvindt op de 21<sup>e</sup> dag of tussen 21 en 14 dagen voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 30% van de overeengekomen ritprijs;
  - c. indien de opzegging plaatsvindt op de 14<sup>e</sup> dag of tussen 14 en 2 dagen voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 50% van de overeengekomen ritprijs;
  - d. indien opzegging plaatsvindt op de 2<sup>e</sup> dag voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 75% van de overeengekomen ritprijs;
  - e. indien opzegging plaatsvindt op de dag van vertrek of tijdens het vervoer: de volledige ritprijs.
- 5.2 Indien de reiziger de reisovereenkomst opzegt wegens een omstandigheid die voor zijn rekening komt – zoals ziekte of familieomstandigheden – is hij verplicht de dientengevolge door de reisorganisator geleden schade te vergoeden. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen – met inbegrip van het geval dat de reisorganisator in zijn prospectus of andere publicatie een afwijkende annuleringsregeling heeft vermeld – is de reiziger de navolgende schadevergoeding aan de reisorganisator verschuldigd:
  - a. bij opzegging eerder dan 56 dagen voor de dag van vertrek: € 35,- per persoon;
  - b. bij opzegging vanaf de 56<sup>e</sup> dag tot 28 dagen voor de dag van vertrek: het bedrag van de aanbetaling tot een maximum van 25% van de reissom;
  - c. bij opzegging vanaf de 28<sup>e</sup> dag tot 14 dagen voor de dag van vertrek: 50% van de reissom;
  - d. bij opzegging vanaf de 14<sup>e</sup> dag tot de dag van vertrek: 75% van de reissom;
  - e. bij opzegging op de dag van vertrek of tijdens de reis: de volledige reissom.
- 5.3 Indien een of meer reizigers die gezamenlijk met een of meer andere reizigers voor een verblijf bepaalde accommodatie hebben geboekt hun reisovereenkomst opzeggen, geldt zodanige opzegging tevens als opzegging door die andere reiziger(s) van de met (hen) gesloten reisovereenkomst(en) en zijn ook deze reizigers tot schadevergoeding op de voet van 5.2 gehouden.
- 5.4 De opzeggingsbevoegdheid kan tijdens het vervoer resp. de reis niet worden uitgeoefend wanneer daardoor de reis van het voertuig zou worden vertraagd. Opzegging door de opdrachtgever resp. reiziger kan voor de aanvang van het vervoer resp. de reis slechts schriftelijk geschieden.

#### **Artikel 6: Wijziging van de overeenkomst**

- 6.1 De vervoerder resp. reisorganisator is bevoegd de vervoer- resp. reisovereenkomst op een wezenlijk punt te wijzigen wegens gewichtige, de opdrachtgever resp. reiziger zo spoedig mogelijk meegedeelde omstandigheden. De opdrachtgever resp. reiziger kan de wijziging afwijzen. Indien de vervoerder resp. reisorganisator de vervoer- resp. reisovereenkomst op een niet wezenlijk punt wijzigt wegens gewichtige, de opdrachtgever resp. reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden, kan de opdrachtgever resp. reiziger de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 6.2 De opdrachtgever resp. reiziger dient zijn eventuele afwijzing zo spoedig mogelijk aan de vervoerder resp. reisorganisator mee te delen, bij gebreke waarvan de afwijzing geen effect sorteert.
- 6.3 In geval van afwijzing door de opdrachtgever resp. reiziger als vervoer- resp. reisovereenkomst opzeggen. De vervoerder resp. reisorganisator dient deze opzeggingsbevoegdheid zo spoedig mogelijk uit te oefenen. In geval van zodanige opzegging heeft de opdrachtgever resp. reiziger recht op teruggave of kwijtschelding van de ritprijs resp. reissom of, indien het vervoer resp. de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

#### **Artikel 7: Opzegging wegens te geringe deelname of wegens overmacht**

- 7.1 De reisorganisator is bevoegd de reisovereenkomst op te zeggen zonder dat hij de reiziger enige schadevergoeding is verschuldigd, wanneer het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal en de reiziger binnen de in de reisovereenkomst aangegeven termijn schriftelijk

van de opzegging in kennis is gesteld, of wanneer nakoming van de reisovereenkomst onmogelijk is dan wel wordt bemoeilijkt door abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van de reisorganisator en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

- 7.2 De vervoerder is bevoegd de vervoerovereenkomst op te zeggen ingeval de nakoming daarvan onmogelijk wordt gemaakt resp. wordt bemoeilijkt door een omstandigheid die buiten zijn macht is staking van ondergeschikten en/of hulppersonen van de vervoerder. Ingeval de vervoerovereenkomst strekt tot vervoer middels terbeschikkingstelling door de vervoerder van een of meer zitplaatsen in een bus en niet van een bus als zodanig is de vervoerder eveneens bevoegd de vervoerovereenkomst op te zeggen bij te geringe deelname als bedoeld onder 7.1.
- 7.3 In geval van opzegging heeft de opdrachtgever resp. reiziger recht op teruggave of kwijtschelding van de ritprijs resp. reissom of, indien het vervoer resp. de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

#### **Artikel 8: Aansprakelijkheidsbeperking**

- 8.1 Ingeval de vervoerder rechtens aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger tengevolge van een ongeval dat in verband met en tijdens het vervoer aan de reiziger is overkomen, en/of veroorzaakt door geheel of gedeeltelijk verlies dan wel beschadiging van diens bagage, ontstaan tijdens het vervoer, is zijn aansprakelijkheid voor deze schade, behoudens – kort gezegd – in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de vervoerder zelf, op grond van artikel 8:1157 BW beperkt tot de bij of krachtens de op grond van dit wetsartikel uitgevaardigde algemene maatregel van bestuur bepaalde bedragen. De vervoerder is niet aansprakelijk in geval van verlies van of beschadiging van geldstukken, verhandelbare documenten, goud, zilver, juwelen, sieraden, kunstvoorwerpen of andere zaken van waarde.
- 8.2 De vervoerder is jegens de opdrachtgever resp. reiziger niet aansprakelijk voor enige andere schade dan bedoeld onder 8.1, zoals bijv. schade veroorzaakt door vertraging in het vervoer, behoudens indien deze schade het gevolg is van handelen of nalaten van hem zelf, geschied hetzij met de opzet de schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap, dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.
- 8.3 De aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger is beperkt tot driemaal de reissom, met dien verstande dat de vergoeding voor derving van reisgenot te hoogste eenmaal de reissom bedraagt. Indien op een in de reisovereenkomst begrepen dienst een verdrag van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid toekent of toestaat aan de reisorganisator, geldt deze uitsluiting resp. deze beperking tot het laagste ten gunste van de reisorganisator toegestane bedrag.

#### **Artikel 9: Diverse verplichtingen van de reiziger**

9.1 De reiziger is gehouden zich tijdens het vervoer resp. de reis te gedragen overeenkomstig de redelijke aanwijzingen zijdens de vervoerder resp. reisorganisator. De reiziger dient in het bezit te zijn van een identiteitsbewijs en dit op verzoek van de bestuurder te tonen. De reiziger is verplicht voor de aanvang van het vervoer resp. de reis zijn bagage deugdelijk te verpakken (onder meer ter voorkoming van schade aan andere bagage of de bus) en duidelijk te voorzien van een aanduiding van zijn naam, adres en bestemming. De vervoerder resp. reisorganisator is bevoegd het vervoer van bagage te weigeren indien het aantal of omvang van de door de reiziger aangeboden colli niet redelijk is en of het gewicht hoger is dan 20 kg per persoon. Het is de reiziger verboden:

- a. drugs, explosieven, wapens, zuurstofflessen of gevaarlijke stoffen in zijn bagage of anderszins met zich te dragen;
  - b. tijdens het rijden te staan of te lopen in de bus en/of (hete) drank te gebruiken, tenzij voor eigen risico van de reiziger;
  - c. elektronica zoals mobiele telefoons te gebruiken, behoudens voor zover dit door de bestuurder wordt toegestaan.
- De reiziger is verplicht zich in de bus te onthouden van:
- a. beschadiging en/of verontreiniging van de bus; bij buitensporige vervuiling worden de schoonmaakkosten doorbelast aan de opdrachtgever
  - b. het gebruik van alcoholhoudende dranken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming zijdens de vervoerder resp. reisorganisator, alsmede het gebruik van verdovende middelen;
  - c. het aanraken van noodvoorzieningen, zoals nooddeur en noodluik;
  - d. het roken zonder nadrukkelijke toestemming van de chauffeur;
  - e. het op enigerlei wijze hinderen van het personeel in de uitoefening van zijn taak;
  - f. het veroorzaken van hinder en overlast voor medereizigers of weggebruikers, waaronder het morsen van hete drank
  - g. het nuttigen van enige catering en dranken in het voertuig anders dan vertrekt door vervoerder tenzij nadrukkelijk toegestaan door de vervoerder

9.2 De vervoerder resp. reisorganisator is bevoegd verder vervoer aan de reiziger te (doen) ontzeggen en hem te (doen) gelasten de bus onmiddellijk te verlaten, indien de reiziger in strijd handelt met de hiervoor onder 9.1 vermelde verplichtingen.

9.3 De reiziger is voorts gehouden de veiligheidsgordels voor zover aanwezig tijdens het rijden te bevestigen, alle voor de reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals onder meer paspoort en visum, bij zich te dragen, tijdig aanwezig te zijn voor het vertrek en ook steeds tijdig weer aanwezig te zijn voor het vertrek bij tussenstops. Ingeval het niet beschikken over de noodzakelijke documenten resp. het niet-tijdig aanwezig zijn of de niet-tijdige terugkeer van de reiziger tot vertraging van betekenis kan leiden is de vervoerder resp. reisorganisator bevoegd het vervoer resp. de reis ten aanzien van deze reiziger niet verder uit te voeren, zonder dat de opdrachtgever of de reiziger ter zake aanspraak heeft op enige schadevergoeding of restitutie van de ritprijs of reissom.

9. Onverminderd hetgeen hiervoor is bepaald onder 9.1 tot en met 9.3 is de opdrachtgever resp. de reiziger gehouden aan de vervoerder resp. reisorganisator de schade te vergoeden die deze eventueel heeft geleden en nog zal lijden doordat de reiziger in strijd heeft gehandeld met een van de hiervoor vermelde verplichtingen.

#### **Artikel 10: Klachten; bevoegde rechter**

10.1 Ingeval de opdrachtgever resp. reiziger een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, dient de opdrachtgever resp. reiziger zijn desbetreffende klacht direct, schriftelijk of in een andere passende vorm te richten tot de vervoerder resp. reisorganisator opdat deze een passende oplossing kan zoeken.

10.2 Indien de klacht niet tijdens de uitvoering van de overeenkomst naar genoegen van de opdrachtgever resp. reiziger wordt opgelost, kan deze uiterlijk binnen een maand na uitvoering van de overeenkomst dan wel, indien het vervoer resp. de reis geen doorgang heeft gevonden, binnen een maand na de geplande vertrekdatum een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de vervoerder resp. reisorganisator. Indien de klacht betrekking heeft niet op de uitvoering maar op de totstandkoming van de overeenkomst, dient de klacht binnen een maand na de desbetreffende handelwijze van de vervoerder resp. reisorganisator bij deze te worden ingediend.

10.3 De vervoerder resp. reisorganisator moet een klacht binnen een maand na indiening daarvan afhandelen. Indien de vervoerder resp. reisorganisator de klacht niet tijdig resp. niet naar genoegen van de opdrachtgever resp. reiziger heeft afgehandeld kan deze, tot uiterlijk 3 maanden na uitvoering van de overeenkomst resp. na de geplande vertrekdatum resp. na de datum waarop de gewraakte handelwijze van de vervoerder resp. reisorganisator met betrekking tot de totstandkoming van de overeenkomst heeft plaatsgevonden, zijn klacht schriftelijk voorleggen aan een door de vereniging KNV Busvervoer in te stellen geschillencommissie. Deze geschillencommissie beslist bij wege van bindend advies.

10.4 De reiziger die geen gebruik wenst te maken van deze bindend advies-procedure kan zich wenden tot de volgens de wet bevoegde Kantonrechter resp. ingeval de vordering behoort tot de bevoegdheid van de Arrondissementsrechtbank, tot die Rechtbank binnen wier rechtsgebied de vervoerder resp. reisorganisator is gevestigd, zulks onverminderd het recht van de laatste zich te wenden tot een andere volgens de wet bevoegde Rechtbank.

10.5 Onverminderd de wettelijke bepalingen van dwingend recht m.b.t. verjaring van rechtsvorderingen en het bepaalde inzake het verval bij niet tijdige kennisgeving als bedoeld in artikel 8:1753 BW, vervalt overigens elk vorderingsrecht van de opdrachtgever resp. reiziger een jaar na uitvoering van de overeenkomst resp. een jaar na de geplande vertrekdatum of na de datum waarop de gewraakte handelwijze van de vervoerder resp. reisorganisator m.b.t. de totstandkoming van de overeenkomst heeft plaatsgevonden.

**Artikel 11: Toepasselijk recht**

11. Op alle vervoer- of reisovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.