



# Toelichting ANVR-voorwaarden voor de zakelijke markt

Vanaf 1 juli 2018 zijn de ANVR B2B Voorwaarden vervallen. Hiervoor in de plaats zijn de ANVR Zakelijke Voorwaarden ([www.anvr.nl/zakelijkevoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/zakelijkevoorwaarden.pdf)) of de ANVR Reizigersvoorwaarden ([www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf)) gekomen.

## Wet Pakketreizen en Gekoppeld Reisarrangement

Op 1 juli 2018 is de Wet op de Pakketreisovereenkomst en Gekoppeld Reisarrangement in werking getreden als onderdeel van het Burgerlijk Wetboek (Boek 7, titel 7A). In de oude Wet op de Reisovereenkomst kwam de positie van de zakelijke reiziger niet duidelijk uit de verf, waardoor de rechtsverhouding tussen de zakelijke opdrachtgever en de zakelijke reisagent verduidelijkt werd in de ANVR B2B voorwaarden.

In de wetgeving uit 2018 is expliciet vermeld dat deze ook van toepassing is op het aanbieden van zakenreizen, inclusief de Meeting- en Incentive (MICE) markt, tenzij er een algemene overeenkomst voor zakenreizen (ook wel 'raamovereenkomst' genoemd) met de opdrachtgever is gesloten.

De dienstverlening van reisagenten die zich op de zakelijke markt richten, is onder deze nieuwe wetgeving niet drastisch veranderd. De Europese wetgever gaat ervan uit dat een onderscheid valt te maken tussen zakenreizen die door een kleine zelfstandige/bedrijven worden afgenomen en de zakenreizen die worden ondernomen door reizigers van de grotere ondernemingen. Van deze laatste groep wordt verondersteld dat zij niet hetzelfde beschermingsniveau verlangen als een consument. Deze organisaties laten, zo is althans de redenering van de wetgever, hun zakenreizen doorgaans verzorgen op basis van een algemene overeenkomst (raamovereenkomst) voor zakenreizen. Deze wetgeving bepaalt daarom dat de Wet op de Pakketreisovereenkomst en Gekoppeld Reisarrangement niet van toepassing is als er sprake is van een algemene overeenkomst voor zakenreizen (raamovereenkomst). Ook de MKB-bedrijven kunnen overigens zakenreizen laten uitvoeren op basis van zo'n algemene overeenkomst (raamovereenkomst) wanneer dat met hen is overeengekomen.

De vraag of de Wet op de Pakketreisovereenkomst van toepassing is, hangt dus (gek genoeg) niet af van de grootte van de zakelijk opdrachtgever (eenmanszaak/mkb/groot zakelijk), maar van de vraag of er een algemene overeenkomst voor zakenreizen (raamovereenkomst) met die zakelijk opdrachtgever is overeengekomen.

## Raamovereenkomst én ANVR Zakelijke Voorwaarden

De leden van de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR) die zakenreizen of MICE reizen aanbieden, gebruiken ANVR Zakelijke Voorwaarden altijd in combinatie met een algemene overeenkomst voor zakenreizen (raamovereenkomst). De ANVR heeft voor haar leden een model raamovereenkomst opgesteld die de afspraken tussen u als (zakelijke) opdrachtgever en uw ANVR-zakenreisagent over en weer nader invult, zoals de rol van de reisondernehmung, de dienstverlening, betaling en klachtafhandeling. Tarieven en andere bedrijfsspecifieke zaken worden uiteraard door uw zakenreisagent in overleg met u in de raamovereenkomst opgenomen (en niet door de ANVR). De raamovereenkomst én de ANVR Zakelijke Voorwaarden horen onlosmakelijk bij elkaar, maar u kunt hierop in overleg met uw ANVR-zakenreisagent aanvullingen of wijzigingen aanbrengen.

## Geen algemene overeenkomst?

### Dan de ANVR Reizigersvoorwaarden!

Als er geen sprake is van een algemene overeenkomst voor zakenreizen (raamovereenkomst), dan gelden voor ANVR leden de ANVR Reizigersvoorwaarden, ongeacht of de reiziger een consument of zakenreiziger is.

Afhankelijk van de te boeken reis of het te boeken reisonderdeel kunnen verschillende delen van de ANVR Reizigersvoorwaarden van toepassing zijn:

- De ANVR-Reisvoorwaarden bij pakketreizen, of;
- Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden (GRA-Voorwaarden), of;
- ANVR-Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten als sprake is van slechts een enkele reisdienst (bijvoorbeeld alleen een vlucht of hotelreservering).

Als de ANVR-Reisvoorwaarden of GRA-Voorwaarden van toepassing zijn, dan moet de reisondernehmung voldoen aan de wettelijke verplichting tot het bieden van een insolventievoorziening aan de reiziger. Deze verplichting maakt bovendien deel uit van de gedragscode voor ANVR-leden. Voor zakenreizen en MICE reizen is in Nederland slechts één insolventievoorziening mogelijk. Deze garantie wordt aangeboden door SGR Zakelijk (zie [www.SGRZ.nl](http://www.SGRZ.nl)). SGRZ biedt een insolventiegarantie voor alle overeenkomsten van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en overeenkomsten van vervoer en/of verblijf (uitgezonderd losse overeenkomsten van luchtvervoer) die tussen reisondernemingen en zakelijke opdrachtgevers worden afgesloten. Indien uw zakenreisagent óók vakantiereizen aanbiedt, kan deze reisondernehmung daarnaast voor vakantiereizen bij SGR of een ander garantiefonds zijn aangesloten. SGR biedt echter geen insolventiegarantie aan zakelijke opdrachtgevers.

Naast de insolventieverplichtingen bepaalt de Wet op de Pakketreisovereenkomst en Gekoppeld Reisarrangement dat voor reisondernemingen ook andere verantwoordelijkheden en verplichtingen zullen gelden. Deze verplichtingen houden meestal verband met de uitgebreide consumentenbescherming binnen de EU-lidstaten en zijn ook van toepassing voor zakelijke reizen wanneer met de reisondernehmung geen raamovereenkomst is afgesloten. Geboekte reizen zonder raamovereenkomst vallen dus onder de consumentenbeschermingsvoorwaarden.

Als geen raamovereenkomst is overeengekomen en dus niet de ANVR Zakelijke Voorwaarden, maar de ANVR Reizigersvoorwaarden worden gehanteerd, kunnen door de zakenreisagent andere tarieven berekend worden. Een raamovereenkomst laat partijen vrij om deze afspraken verder in te vullen op basis van de eigen voorkeuren en de hiermee verband houdende kosten.

Of u nu vaak of enkele keren per jaar op zakenreis gaat, het is verstandig om gebruik te maken van de ANVR-Raamovereenkomst in combinatie met ANVR Zakelijke Voorwaarden. Zo bent u verzekerd van een professionele invulling van de dienstverlening die aansluit bij het zakelijke karakter van uw reis en waarbij de afspraken die over en weer gelden, helder zijn geformuleerd.

## AVG

De ANVR Zakelijke Voorwaarden voorzien tevens in de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uw ANVR-zakenreisagent is goed op de hoogte van deze regels; uw zakenreisagent zorgt er voor dat de reisgegevens van u en uw medewerkers goed worden beheerd en uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor u deze heeft verstrekt. Dit is vastgelegd in de ANVR Zakelijke Voorwaarden en de ANVR Reizigersvoorwaarden.