



**Huishoudelijk Reglement**  
**ANVR (Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderningen)**  
ex. art 14 van de Statuten

**Artikel 1      Werkingssfeer van dit reglement**

1. Dit Huishoudelijk Reglement is gebaseerd op art 14 van de Statuten van de vereniging en bevat onderwerpen waarin de bepalingen van de Statuten niet of niet volledig in voorzien.
2. In alle gevallen waarin de bepalingen van de Statuten of van dit reglement niet of niet volledig voorzien of aanleiding geven tot verschil van mening, beslist het bestuur, voor zover de beslissing niet uitdrukkelijk aan een ander verenigingsorgaan is opgedragen.
3. Dit reglement wordt door het bestuur aan de ledenvergadering ter vaststelling en wijziging voorgelegd met inachtneming van art. 16 en zo nodig art.11 lid 2 van de Statuten der vereniging.
4. Bij tegenstrijdigheden, zulks ter beoordeling van het bestuur, in de Statuten of Huishoudelijk Reglement prevaleert het bepaalde in de Statuten.

**Artikel 2      Toelating tot lidmaatschap; algemeen**

1. In dit reglement zijn toelatingseisen opgenomen waaraan ondernemingen-/ ondernemers in Reizen moeten voldoen bij toetreding tot het lidmaatschap van de vereniging, alsmede een Gedragscode ANVR-ondernemingen, alsmede een aantal administratieve verplichtingen, voor leden van de vereniging.  
Ook worden voorwaarden geformuleerd met betrekking tot lidmaatschap vereisten voor leden c.q. toekomstige leden behorend tot een concern dan wel een samenwerkingsverband. Wijzigingen van toelatingseisen of lidmaatschapsvereisten, zoals opgenomen in dit Huishoudelijk Reglement gaan onmiddellijk in tenzij een overgangstermijn wordt bepaald en deze termijn is aangegeven. Hierbij wordt tevens vermeld wanneer aan de nieuwe eis(en) zal moeten zijn voldaan.
2. Nadat de aanvraag tot het lidmaatschap is ontvangen en de aanvrager de noodzakelijke documenten heeft overgelegd en de kosten heeft betaald, zal de aanvraag worden voorgelegd aan de leden, die hun bezwaren kenbaar kunnen maken tegen het verkrijgen van het lidmaatschap.
3. Toetsing geschiedt door of namens de vereniging. Het bestuur beslist uiteindelijk op het aangevraagde lidmaatschap.
4. Het bestuur geeft zijn beslissing op de lidmaatschapsaanvraag schriftelijk en gemotiveerd. Bij een afwijzende beslissing kan de aanvrager binnen een periode van twee weken na verzending van de beslissing schriftelijk en gemotiveerd beroep instellen bij de Commissie van Geschillen en Beroep op de wijze zoals bepaald in artikel 14 van dit reglement.
5. Leden moeten gedurende het lidmaatschap blijven voldoen aan de door of namens de vereniging gestelde lidmaatschapseisen, verplichtingen en gedragsregels.
6. Uitsluitend leden (waaronder wordt verstaan niet geschorste leden) van de ANVR zijn gerechtigd het ANVR woord en/of beeldmerk te gebruiken in hun uitingen. Ten aanzien van het gebruik van het ANVR-beeldmerk kan het bestuur nadere voorwaarden stellen.

### **Artikel 3 Leden**

1. Lid van de vereniging kunnen worden ondernemingen op het gebied van reizen waaronder wordt begrepen ondernemingen die uitsluitend of in hoofdzaak het bedrijf van organisator, doorverkoper of handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert uitoefenen, dan wel intermediairs (bemiddelaars) van enkelvoudige reisdiensten, zoals enkelvoudige diensten van vervoer, verblijf (anders dan voor residentiele doeleinden) of andere aan reizigers geleverde zakelijke of toeristische diensten, zulks allemaal ter beoordeling van het bestuur.
2. Bij leden van de vereniging kunnen zelfstandige reisadviseurs (ZRA's) zijn aangesloten
3. Onder zelfstandig reisadviseur wordt in dit kader verstaan de reisadviseur die bij een ANVR lid, lidconcern of lidsamenwerkingsverband is aangesloten en als zelfstandig ondernemer staat in geschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en die in naam en voor rekening van het ANVR lid, lidconcern of lidsamenwerkingsverband handelt.

### **Artikel 4 Toelatingseisen**

1. De aanvrager dient een recent uittreksel te overleggen uit het handelsregister, niet ouder dan drie maanden waaruit de rechtsvorm van de onderneming blijkt alsmede de handelsnamen en namen van de bestuurders en eventuele commissarissen, terwijl de aanvrager ook moet aangeven wie middellijk dan wel onmiddellijk aandeelhouder is ingeval de aanvrager de onderneming uitoefent in de vorm van een rechtspersoon.
2. De aanvrager (onderneming, aandeelhouders, bestuurders) is te goeder naam en faam bekend.
3. Er liggen geen gefundeerde bezwaren van huidige leden tegen de verkrijging van het lidmaatschap door de aanvrager.
4. Het lidmaatschap kan de aanvrager worden onthouden ingeval de aanvrager (zulks uitsluitend ter beoordeling van het bestuur van de vereniging) direct of indirect en al dan niet middels haar aandeelhouders, bestuur, directie of andere belanghebbenden bij de aanvraag, nog schulden heeft uitstaan bij leden van de verenigingen/of de vereniging zelf i.v.m. eerdere deconfitures (faillissement en/of surseance van betaling) te rekenen vanaf een periode van 3 jaar voorafgaand aan de aanvraag van het lidmaatschap. Het gebruiken van een handelsnaam en/of een beeldmerk van een onderneming die onder de vorige volzin wordt begrepen wordt hier nadrukkelijk onder verstaan.
5. De jaaromzet van de aanvrager bedraagt minimaal € 0,25 mln. Voor een startend bedrijf geldt als eis dat men een ondernemingsplan dient in te dienen met een, zulks ter beoordeling van het bestuur van de vereniging, realistische en onderbouwde omzetprognose voor 2 jaar gericht op het realiseren van de in de eerste zin genoemde minimum omzet of minimale aantal boekingen. Daarenboven dient een bestaand bedrijf tevens de meest recente jaarrekening te overleggen. Ieder bedrijf dient, zulks ter beoordeling van het bestuur van de vereniging, uitzicht te bieden op een gezonde bedrijfsvoering vanuit het oogpunt van continuïteit.
6. De aanvrager die reizen samenstelt en aanbiedt die vallen onder artikel 7:500 e.v. BW, alsmede de aanvrager die reizen (waaronder ook losse reisdiensten worden verstaan) aanbiedt onder de ANVR Reisvoorwaarden en de aanvrager die als handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert, toont ten genoegen van het bestuur aan dat hij maatregelen heeft genomen die nodig zijn om te verzekeren dat wanneer hij wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen niet of niet verder kan nakomen wordt zorggedragen voor terugbetaling van de reissom of indien de reis al ten dele is genoten een evenredig deel daarvan. Voor de aanvrager die autohuur aanbiedt geldt dat zij haar dienst(en)

aanbiedt op basis van de ANVR Reisvoorwaarden en zich ook verplicht de hiervoor in de eerste zin omschreven garantie bij financieel onvermogen te verstrekken.

7. De aanvrager dient tevens aan te tonen dat hij een voorziening heeft getroffen die zeker stelt dat de reizigers geen geldelijke schade lijden in gevallen dat de reis geen doorgang vindt, moet worden afgebroken of moet worden aangepast ingeval van een (dreigende) calamiteit behoudens de aanvrager als bedoeld in lid 9 van dit artikel. Dit betreft schade door het niet doorgaan van de vakantiereis, afbreken of het aanpassen van de vakantiereis als gevolg van molest (bijv. (burger-)oorlog, opstand, oproer, terrorisme, rellen) of van een door een natuurramp (bijv. orkaan, tsunami, vulkaanuitbarsting, overstroming, aardbeving, bosbrand) veroorzaakte gebeurtenis die zeer ongewoon is in het bezochte land in de betreffende periode. Of er sprake is van een (dreigende) calamiteit wordt bepaald door de Calamiteitencommissie van de Stichting Calamiteitenfonds Reizen (CFR).
8. De hiervoor bedoelde door de vereniging te toetsen voorziening van de onderneming kan o.a. zijn het deelnemen aan CFR.  
Indien de aanvrager niet deelneemt aan CFR doch een andere door de vereniging erkende voorziening treft, zullen de besluiten van de Calamiteitencommissie van CFR van belang voor het opereren van deze voorziening worden gevolgd en in acht genomen.
9. De aanvrager die uitsluitend de zakelijke markt bedient op basis van een raamovereenkomst dat voldoet aan de wettelijke regels en vergelijkbaar is met het ANVR-model valt niet onder de verplichting een garantie te bieden bij financieel onvermogen ongeacht of de aanvrager pakketreisovereenkomsten aanbiedt dan wel een handelaar is die een gekoppeld reisarrangement faciliteert.

## **Artikel 5 Gedragscode voor leden alsmede administratieve verplichtingen**

1. ANVR Gedragscode  
Leden zijn verplicht bij voortdurend te voldoen aan de ANVR Gedragscode. De tekst van deze gedragscode is opgenomen als bijlage bij het Huishoudelijk Reglement en maakt daar onlosmakelijk onderdeel van uit.
2. Statistiek; branche-informatie:  
Leden zijn verplicht mee te werken aan door de ledenvergadering verplicht gestelde enquêtes.
3. Leden zijn verplicht bij overname van activiteiten van ondernemingen die als doorverkoper (reisagenten) zijn aan te merken zowel in als buiten faillissement rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van (reis)organisatoren. Daaronder hoort in ieder geval dat leden die deze activiteiten overnemen de NAW-gegevens van reizigers van geboekte reizen onverwijld en kosteloos ter beschikking dienen te stellen aan de uitvoerende organisatoren die verplicht zijn de reisovereenkomst uit te voeren en aldus recht op en belang hebben bij het verkrijgen van deze gegevens. Leden zullen geen activiteiten van doorverkoper overnemen indien zij niet bij overname tevens van de curator en/of anderen bedingen dat deze NAW-gegevens hetzij rechtstreeks en kosteloos ter beschikking worden gesteld van organisatoren, hetzij dat het lid die de activiteiten overneemt deze verplichting op zich neemt. Als een lid deze bepaling schendt, dan zal op de vestiging geen ANVR-nummer verkregen worden met betrekking tot de activiteiten onverminderd de bevoegdheid van de vereniging/c.q. het bestuur tot het treffen van andere disciplinaire maatregelen.

## **Artikel 6 Lidmaatschapseisen ledenconcerns en ledensamenwerkingsverbanden**

1. Teneinde als concern in de zin van dit artikel tot de vereniging te kunnen worden toegelaten en gehandhaafd, dient door een rechtspersoon ten minste aan elk der volgende voorwaarden te worden voldaan:
  - a. er is sprake van verschillende ondernemingen die door kapitaaldeelname of anderszins met elkaar zijn verbonden en een duurzame eenheid onder centrale leiding van het concern vormen;
  - b. het concern dient te zijn ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel;
  - c. alle tot het concern behorende ondernemingen dienen te voldoen aan de toelatingscriteria van de vereniging.
  - d. het concern is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor alle financiële verplichtingen van de tot zijn concern behorende ondernemingen jegens de vereniging;
  - e. geen van de tot het concern behorende ondernemingen is zelfstandig lid van de vereniging. Het concern is volledig bevoegd de tot zijn concern behorende ondernemingen binnen de vereniging te vertegenwoordigen en (mede) namens hen verbintenissen aan te gaan;
  - f. het concern staat er jegens de vereniging voor in, dat het zelf en alle tot zijn concern behorende ondernemingen ieder individueel voldoen aan de criteria, gesteld aan het lidmaatschap van de vereniging. Het concern staat er jegens de vereniging voorts voor in dat de tot zijn concern behorende ondernemingen zich jegens de vereniging verbinden alle bepalingen van de Statuten en reglementen in acht te nemen en alle besluiten van de vereniging na te komen, als waren zij zelf lid;
  - g. het concern zal zelf zorgdragen voor verspreiding van alle informatie afkomstig van de vereniging onder de ondernemingen die tot het concern behoren;
  - h. het concern heeft een centraal orgaan en contactadres dat als aanspreekpunt voor de vereniging dient.
2. Teneinde als samenwerkingsverband in de zin van dit artikel tot de vereniging te kunnen worden toegelaten en gehandhaafd, dient een rechtspersoon te zijn opgericht met als doel de behartiging van de belangen van de aan het samenwerkingsverband deelnemende ondernemingen, zulks in de ruimste zin des woords.

De in lid 1 sub b t/m h gemelde voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op het samenwerkingsverband respectievelijk op de ondernemingen die aan dat samenwerkingsverband deelnemen.
3. Het bestuur is bevoegd de in dit artikel vermelde voorwaarden nader in te vullen respectievelijk nadere voorwaarden te stellen, zoals ten aanzien van het gebruik van naam en logo van de vereniging. Het bestuur bepaalt op welke wijze het concern of het samenwerkingsverband aan de gestelde voorwaarden moet voldoen, zomede de wijze waarop dit zal worden getoetst.
4. In geval een deelnemer van een samenwerkingsverband niet kan voldoen aan zijn (financiële) verplichtingen jegens de vereniging, is het betreffende samenwerkingsverband gehouden deze verplichtingen jegens de vereniging na te komen.

## **Artikel 7 Lidmaatschap, informatieplicht mutaties**

1. De leden zijn gehouden de rechtsvorm waarin hun bedrijf wordt uitgeoefend, de merken/handelsnamen/websites waaronder het in de markt opereert, alsmede de adresgegevens van (hoofd)kantoor en iedere wijziging die in één en ander mocht komen, gevraagd en ongevraagd, onverwijld schriftelijk ter kennis te brengen van de Vereniging.

2. Concerns en samenwerkingsverbanden als bedoeld in artikel 6 lid 1 en 2 zijn gehouden, gevraagd en ongevraagd, onverwijld de volgende gegevens en iedere wijziging die daarin mocht komen, schriftelijk ter kennis te brengen van de vereniging:
  - de rechtsvorm van het concern of samenwerkingsverband;
  - alle merken/handelsnamen/websites waaronder het in de markt opereert;
  - de adresgegevens van zijn hoofdkantoor;
  - de volledige samenstelling van het concern respectievelijk van het samenwerkingsverband, de rechtsvorm en de adresgegevens van alle ondernemingen die onderdeel uitmaken van het concern respectievelijk van het samenwerkingsverband.
3. Leden, ledenconcerns en ledensamenwerkingsverbanden zijn gehouden opgave te doen van de bij hen aangesloten zelfstandige reisadviseurs (ZRA's).
4. Alle van de vereniging uitgaande berichten worden gericht tot de leden, respectievelijk tot het hoofdkantoor van het concern en samenwerkingsverbanden in Nederland, als vermeld in het ledenregister c.q. aan een door het lid speciaal daartoe opgegeven correspondentieadres.
5. Elk lid is bevoegd schriftelijk aan de vereniging op te geven wie hem in een ledenvergadering zal vertegenwoordigen en voor hem het stemrecht zal uitoefenen.
6. Een persoon kan voor niet meer dan vijf andere leden als gemachtigde optreden.
7. Bij gebreke van genoegzame gegevens als bedoeld in dit artikel beslist zo nodig de voorzitter van de ledenvergadering.

#### **Artikel 8           Categorieën leden**

1. De vereniging kent de navolgende categorieën leden:
  - A. leden, ledenconcerns en ledensamenwerkingsverbanden met een omzet van € 250 miljoen of meer per jaar;
  - B. leden, ledenconcerns en ledensamenwerkingsverbanden die hoofdzakelijk omzet genereren uit luchtvaart op lijndiensten;
  - C. leden, waaronder ook concerns en ledensamenwerkingsverbanden als bedoeld in artikel 6 leden 1 en 2, die hoofdzakelijk als doorverkoper tot € 250 miljoen per jaar omzet genereren;
  - D. leden, ledenconcerns en ledensamenwerkingsverbanden die hoofdzakelijk als organisator tot € 250 miljoen omzet genereren.
2. Deze categorieën kunnen desgewenst dienen als ad hoc platformen om bepaalde activiteiten te faciliteren, afstemmingen te plegen, resp. raadplegingen te houden.

Zij hebben uitdrukkelijk geen formele status, tenzij de leden van deze categorieën hiertoe zouden besluiten en het bestuur hiermede instemt.
3. Ook kunnen de categorieën desgewenst dienen als referentie voor de afspiegeling van het ledenbestand bij het samenstellen van het bestuur.

#### **Artikel 9           Contributie en entreegeld**

1. De contributie zal bestaan uit een basiscontributie bestaande uit een vast bedrag vermeerderd met - voor zover van toepassing – een bijdrage per bij het lid, lidconcern of lidsamenwerkingsverband, aangesloten deelnemer respectievelijk zelfstandig reisadviseur.
2. Als referentiejaar voor de aanvullende contributie gebaseerd op de jaaromzet van het lid/lid concern c.q. lid samenwerkingsverband als bedoeld in lid 1, geldt het zogenaamde contributie referentiejaar, te weten het kalenderjaar twee jaar voorafgaande aan het jaar waarin de contributie wordt geheven. De omzet wordt gesplitst in respectievelijk luchtvaart-, reisagent- en reisorganisator-omzet en/of omzet overig. Voor de indeling van het lid/lid concern c.q. lid samenwerkingsverband in een categorie is de hoogste omzet in een van deze activiteiten voor

het dan geldende referentiejaar bepalend. De hieruit resulterende indeling wordt aan het begin van ieder boekjaar in een geactualiseerde ledenlijst aangegeven.

3. Onder jaaronzet in lid 1 wordt verstaan de samengevoegde omzet, van de onderneming van het lid respectievelijk van het lid concern of van lid samenwerkingsverband met inbegrip van de omzet van de daartoe behorende deelnemers respectievelijk onderdelen, welke over het contributie referentiejaar op het desbetreffende gebied van de onderneming van het lid in Nederland is behaald. Het bestuur is door de leden onherroepelijk gemachtigd de door de leden, dan wel door de deelnemers of onderdelen van de leden-concerns respectievelijk leden-samenwerkingsverbanden, aan de Stichting Garantiefonds Reisgelden, Stichting Garantiefonds Reisgelden Zakelijk, Garantiefonds voor Gespecialiseerde Touroperators dan wel aan een andere door de ANVR goedgekeurde garantieregeling, de verstrekte omzetgegevens van deze te verkrijgen.
4. Indien leden tot één lid concern behoren respectievelijk ondernemingen als deelnemers tot één lid samenwerkingsverband behoren, zal telkens hun gezamenlijke omzet als bedoeld in het voorgaande lid bepalend zijn. Het bestuur kan van een lid/lid concern c.q. lid samenwerkingsverband verlangen dat de opgave van omzet als in lid 1 van dit artikel genoemd wordt verstrekt door een registeraccountant of een accountant administratieconsulent. Onverminderd voormelde verplichtingen van het lid is het bestuur onherroepelijk gemachtigd als bedoeld in lid 4 van dit artikel.
5. In het geval een verklaring op basis van een gezamenlijke omzet binnen een concern of een samenwerkingsverband moet worden verstrekt, is het lid concern of het lid samenwerkingsverband verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking.
6. Ieder lid dat tot het lidmaatschap van de vereniging toetreedt, is daarbij entreegeld verschuldigd.
7. Bij toetreding in de loop van een kalenderjaar is een evenredige contributie verschuldigd.
8. Indien de contributie of het entreegeld niet tijdig is voldaan zijn de rechten van betrokkene, verbonden aan het lidmaatschap, opgeschort.

#### **Artikel 10      Heffing en betaling**

1. Alle betalingen aan de vereniging moeten worden voldaan binnen vier weken nadat de desbetreffende nota is verzonden.
2. Bij gebreke van tijdige betaling is het lid, zonder dat een aanmaning nodig is, een rente van 1% per maand of gedeelte van een maand verschuldigd, berekend vanaf de datum waarop de nota betaald had moeten zijn.
3. Indien het lid na aanmaning niet binnen veertien dagen volledig heeft betaald, is hij bovendien een boete verschuldigd gelijk aan 20% van het onbetaalde bedrag, welke boete zonder nadere aanmaning of ingebrekestelling verschuldigd en opeisbaar zal zijn.
4. De buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten van invordering komen volledig ten laste van het betrokken lid.
5. Het lid dat bezwaar heeft tegen een nota is niettemin gehouden deze binnen de voorgeschreven termijn te voldoen.
6. Na voldoening kan hij zijn bezwaren schriftelijk voorleggen aan het bestuur, dat beslist of teruggave van een gedeelte van het betaalde zal plaatsvinden.
7. Van een afwijzende beslissing kan het lid schriftelijk beroep instellen bij de Commissie van Geschillen en Beroep binnen veertien dagen na verzending van de beslissing van het bestuur.

#### **Artikel 11 Plicht tot geheimhouding**

De leden van het bestuur, van de Commissie van Geschillen en Beroep en van de commissies van advies, alsmede de personen die werkzaam zijn voor de vereniging zijn verplicht tot strikte geheimhouding omtrent die gegevens en informatie die hun in hun hoedanigheid ter kennis komt en die naar hun aard niet voor verspreiding onder anderen zijn bestemd.

#### **Artikel 12 Vormvereisten schriftelijke mededelingen en/of verklaringen**

Onder schriftelijke verklaringen en/of mededelingen (waaronder expliciet ook wordt begrepen het versturen van uitnodigingen voor leden vergaderingen) in de zin van de Statuten en het Huishoudelijk Reglement worden verstaan verklaringen en/of mededelingen die zijn ontvangen per post, telefax of e-mail.

#### **Artikel 13 Maatregelen bij niet-naleven eisen en verplichtingen**

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 4 van de Statuten kan het bestuur bij het niet naleven van eisen en verplichtingen zoals in zowel Statuten als Huishoudelijk Reglement opgenomen, één of meer van volgende disciplinaire maatregelen opleggen:
  - a. waarschuwing
  - b. berisping
  - c. publicatie van een maatregel in een rondschrijven aan alle leden
  - d. boete van ten hoogste vijfduizend Euro, te voldoen aan de vereniging
  - e. schorsing van het lidmaatschap voor de tijd van ten hoogste zes maanden
  - f. ontzetting uit het lidmaatschap.
2. Indien door het niet-naleven van deze regels schade is toegebracht aan een medelid, kan het bestuur voorts het schuldige lid verplichten tot betaling van schadevergoeding aan zijn medelid.
3. Van ieder besluit van het bestuur, als bedoeld in lid 1 en 2 van dit artikel, staat beroep open bij de Commissie van Geschillen en Beroep conform artikel 14 van de Statuten.
4. Beroep moet schriftelijk worden ingesteld bij de directeur binnen veertien dagen na verzending van het besluit van het bestuur.
5. Het besluit van het bestuur en de beslissing van de Commissie van Geschillen en Beroep hebben tussen de betrokkenen de kracht van een bindend advies.

#### **Artikel 14 Reglement van de commissie van geschillen en beroep**

1. De Commissie van Geschillen en Beroep ex artikel 15 van de statuten van de ANVR werkt conform die hiernavolgende bepalingen.
2. Begripsbepalingen
  - 2.1. In dit reglement wordt verstaan onder:
    - a) Vereniging: ANVR (Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen);
    - b) Bestuur: het bestuur van de vereniging;
    - c) Commissie: Commissie van Geschillen en Beroep;
    - d) Geschillen:
      - Geschillen tussen leden onderling die voortkomen uit met het lidmaatschap van de vereniging verband houdende verplichtingen en gedragsregels van de vereniging;
      - Geschillen tussen leden en derden die voortkomen uit met het lidmaatschap van de vereniging verband houdende verplichtingen en gedragsregels van de vereniging, mits de derden zich vooraf schriftelijk hebben verbonden de bepalingen van het door de Commissie te nemen bindend besluit te zullen naleven;

- Aan de commissie voorgelegde beroepen ex artikel 2 lid 4 Huishoudelijk Reglement, alsmede ex artikel 4 lid 4 en 6 lid 11 van de statuten.
- Aan de commissie voorgelegde geschillen voor zover dit reglement naar de commissie van beroep verwijst.

2.2. De secretaris van de Commissie van Geschillen en Beroep wordt door het bestuur van de ANVR benoemd en ontslagen. Tot secretaris is slechts benoembaar de persoon die de hoedanigheid bezit van meester in de rechten. De secretaris bereidt de zittingen voor en neemt als secretaris deel aan de mondelinge behandeling van de zaak.

### 3. Commissie van Geschillen en Beroep

3.1. De Commissie van Geschillen en Beroep bestaat uit drie leden en enige plaatsvervangende leden wier aantal wordt bepaald door het bestuur.

3.2. De voorzitter wijs op instigatie van de secretaris bij iedere zaak de leden aan die een geschil zullen behandelen. Daarvan zal schriftelijke mededeling worden gedaan aan partijen.

3.3. Een Commissielid kan worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Voor zover het betreft een wrakingsverzoek van Commissieleden niet zijnde de voorzitter, beslist de voorzitter over dit wrakingsverzoek. Voor zover de wraking de voorzitter van de Commissie betreft, beslist het bestuur van de ANVR.

3.4. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden der Commissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur. Benoeming vindt plaats voor een periode van drie jaar. Zij zijn telkenmale voor een periode van drie jaar of een door het bestuur vast te stellen kortere periode herbenoembaar. De Commissie bepaalt zelf haar werkwijze en procesorde.

3.5. De voorzitter is onafhankelijk en niet aan één van de leden gelieerd, noch aan de vereniging. De voorzitter heeft de titel van meester in de rechten.

3.6. De Commissieleden zullen geheimhouding betrachten over de aan hen voorgelegde zaken en verkregen informatie.

### 4. Bevoegdheid van de Commissie

4.1. De Commissie neemt kennis van geschillen zoals omschreven in lid 2 sub d en brengt ter zake een bindend advies uit.

4.2. De Commissie neemt geen kennis van geschillen ter zake waarvan een geding aanhangig is bij, of reeds een uitspraak is gedaan door een rechterlijke instantie, dan wel een scheidsgerecht.

### 5. Het verzoekschrift

5.1. Een verzoek om bindend advies wordt met redenen omkleed en schriftelijk (in vijfvoud) ingediend bij het secretariaat van de Commissie (p/a ANVR t.a.v. de secretaris van de Commissie van Geschillen en Beroep), waarbij het verzoekschrift de namen en adressen van de betrokken partijen dienen te bevatten. Bij het verzoekschrift dienen alle op de zaak betrekking hebbende stukken te worden overgelegd.

5.2. De secretaris bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van het verzoekschrift aan de indiener(s) ervan.

5.3. Indien het verzoekschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in het eerste lid van dit artikel, wijst de secretaris de indiener op het gepleegde verzuim en nodigt hem/haar uit binnen een door de secretaris na overleg met de voorzitter te bepalen termijn dit verzuim te herstellen met de mededeling dat indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de Commissie het verzoek niet ontvankelijk zal verklaren.

5.4. Aan behandeling van een verzoek zijn kosten verbonden door verzoeker aan de vereniging te betalen binnen de door de vereniging gestelde termijn, welke kosten jaarlijks door het bestuur zullen worden vastgesteld. Als de verzoeker in het gelijk gesteld wordt, krijgt de verzoeker,



voor zover het verzoekschrift is gericht tegen de vereniging, van de vereniging deze kosten terug. In alle andere gevallen kan de Commissie bepalen dat de in het ongelijk gestelde partij wordt veroordeeld in de kosten verbonden aan behandeling van het geschil, zowel daaronder begrepen kosten van de vereniging, alsook kosten van de in het gelijkgestelde partij voor zover de Commissie dat redelijk oordeelt.

#### 6. Het verweerschrift

Het ingediende verzoekschrift wordt zo spoedig mogelijk door de secretaris verzonden aan de andere partij, waarbij de secretaris de andere partij uitnodigt in vijfvoud het verweerschrift in te dienen. De secretaris deelt daarbij de uiterste datum mede waarop het verweerschrift bij de Commissie moet zijn ingediend. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van het verweerschrift zendt de secretaris een exemplaar daarvan aan de wederpartij.

#### 7. Repliek en dupliek

De voorzitter kan de verzoeker in de gelegenheid stellen schriftelijk te repliceren. In dat geval wordt de verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk te dupliceren. De voorzitter stelt de termijnen voor repliek en dupliek vast.

#### 8. Hoorzitting

8.1. De voorzitter van de Commissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarop partijen in de gelegenheid worden gesteld zich door de Commissie te doen horen.

8.2. Van het horen van partijen kan worden afgezien indien:

- a. het verzoekschrift kennelijk niet ontvankelijk is;
- b. het verzoekschrift kennelijk ongegrond is;
- c. partijen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

8.3. Partijen worden ten minste drie weken voor de hoorzitting schriftelijk uitgenodigd en kunnen zich tijdens de zitting laten bijstaan of vertegenwoordigen. De vertegenwoordiger beschikt zo nodig over een volmacht.

8.4. De Commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de Commissie aan haar en aan de wederpartij te zijn doorgegeven. De kosten van getuigen en deskundigen zijn voor rekening van de partij die de getuigen en/of deskundigen heeft meegenomen.

8.5. Een verzoek om uitstel van de mondelinge behandeling wordt slechts ingewilligd in uitzonderlijke omstandigheden en indien daarom zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd wordt verzocht en de wederpartij daarmee instemt.

#### 9. Inwinnen van informatie

De Commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen van instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundigen. Verzoek(ers) en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.

#### 10. Uitspraak

10.1. De Commissie brengt een met redenen omkleed bindend advies uit.

10.2. De Commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren en beslist met meerderheid van stemmen.

10.3. De uitspraak van de Commissie is gedagtekend en houdt in:

- a. de namen en woonplaatsen van de partijen en de namen van de gemachtigden;
- b. de gronden waarop de uitspraak berust;
- c. het oordeel van de Commissie;
- d. de namen van de leden van de Commissie die de uitspraak hebben vastgesteld.

10.4. De uitspraak wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend en aan partijen toegezonden.

11. Rectificatie

De voorzitter kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de dag van bekendmaking door één der partijen schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke rekenfout of schrijffout in de uitspraak herstellen. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

12. Slotbepaling

De voorzitter handelt in alle gevallen waarin dit reglement en de Statuten niet voorzien, naar bevind van zaken.

## **Bijlage: Gedragscode voor ANVR-ondernemingen**

De onderstaande gedragscode wordt onderschreven door alle ANVR-ondernemingen. De ANVR ziet erop toe dat de gedragscode door de leden wordt nageleefd.

- **U weet met wie u zakendoet**

Wij zijn lid van de ANVR en informeren u hierover. Wij vermelden in gidsen, op internet en boekingsbevestigingen altijd onze naam/adres, email, telefoonnummer en KvK waar wij ingeschreven staan. Wij zorgen dat we ook buiten kantooruren, beschikbaar zijn voor de klant in geval van nood. Bij activiteiten buiten het bedrijf of kantoor geven wij altijd duidelijk aan onder wiens verantwoordelijkheid de activiteit plaats vindt.

- **Eerlijke voorwaarden**

Als organisator van reizen voor consumenten (niet zakelijke reizigers) hanteren wij de actuele ANVR-reizigersvoorwaarden (de paragraaf ANVR reisvoorwaarden). ANVR-autoverhuurders hanteren de ANVR Reisvoorwaarden. Voor overige boekingen hanteren wij de ANVR-boekingsvoorwaarden, eventueel aangevuld met de GRA-voorwaarden. Wij mogen alleen aanvullende en van de ANVR reizigersvoorwaarden afwijkende voorwaarden hanteren wanneer deze gunstiger zijn voor de reiziger (klant).

Voor zakelijke boekingen hanteren wij de ANVR reizigersvoorwaarden tenzij met de klant een raamovereenkomst is gesloten.

- **Reisaanbiedingen volgens de regels**

Wat betreft reisaanbiedingen houden wij ons strikt aan de regel van de Reclamecode Reisaanbiedingen en volgen wij de uitspraken van de Reclame Code Commissie. Tevens werken wij overeenkomstig de regels van de ACM voor het aanbieden van reizen.

- **Uw gezondheid onze zorg**

De gezondheid en veiligheid van onze klanten is het belangrijkste voor ons. In geval van een calamiteit volgen wij de adviezen uit het ANVR-Noodplan op. Voor pakketreizen zijn wij aangesloten bij een Calamiteitenregeling. De ANVR-richtlijnen ter voorkoming van Legionella volgen wij stipt op.

- **Veilig vervoer per bus**

Veilig vervoer per bus is belangrijk. Wij werken uitsluitend met touringcarbedrijven die houder zijn van het Keurmerk Touringcarbedrijf of houder zijn van een certificering volgens ISO9001 plus het daaraan gekoppeld ANVR-Veiligheidsdocument. In landen waar deze keurmerken niet bekend zijn, zien wij toe op een zo veilig mogelijke uitvoering van zelfstandige reisonderdelen, zoals excursies ter plekke of lokale transfers.

- **Onafhankelijke Geschillenbeslechting**

Wij proberen klachten te voorkomen. Bij een klacht zorgen wij voor een correcte en tijdige klachtafhandeling. Bij een geschil kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Reizen.

Uitspraken van de Geschillencommissie zullen door ons stipt worden opgevolgd.

- **Duurzaam**

Wij volgen de ANVR-richtlijn om de uitvoering van reizen op een duurzame wijze uit te voeren.

- **Deskundige medewerkers**

Voor een goede uitvoering van onze diensten zorgen wij er voor dat onze medewerkers beroepsbekwaam worden, zijn en blijven.

- **Niet met luchtvaartmaatschappijen op een zwarte lijst.**

Wij bieden geen pakketreizen aan, uitgevoerd door luchtvaartmaatschappijen die op de zwarte lijst van luchtvaartmaatschappijen staan van de EU (richtlijn 2111/2005), tenzij de klant, expliciet op de identiteit van de maatschappij is gewezen, de klant geen redelijk alternatief kan worden geboden, dan wel het vervoer plaatsvindt op uitdrukkelijk verzoek van de klant. Deze uitzondering zullen wij alleen aanbieden indien in onze aansprakelijkheidsverzekering het vliegen met een dergelijke luchtvaartmaatschappij is gedekt.

- **Helder privacy- en cookiebeleid**

Wij beschermen de privacy van de klant. Wij informeren onze klanten en websitebezoekers over de wijze waarop wij omgaan met hun persoonsgegevens via een privacy- en cookie policy. Wij geven klantgegevens slechts door indien dit van belang is voor een juiste uitvoering van onze diensten of diensten van door ons ingeschakelde leveranciers. Als klant heeft u bij ons het recht op inzage van de door ons van u verzamelde gegevens. U heeft tevens het recht op wijziging en verwijdering van deze gegevens.

- **Veilig betalen**

Wij zien er op toe dat onze klanten op een veilige manier kunnen boeken en betalen door een SSL-versleuteling op onze website. U herkent dit aan het slotje in de adresbalk (HTTPS).

- **Garantie voor de klant bij financieel onvermogen**

Voor reizen die op grond van de ANVR-reisvoorwaarden worden aangeboden bieden wij de klanten een passend alternatief indien wij of een leverancier in financieel onvermogen raakt. Indien wij zelf wegens financieel onvermogen niet meer aan onze verplichtingen kunnen voldoen, zorgen wij voor de uitvoering van een reis door een ander, terugbetaling van de reissom, of indien de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan. Wij voldoen tevens aan de wettelijke eisen indien wij bij levering op GRA voorwaarden financieel niet meer aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Dit kan via een garantiefonds of vergelijkbaar. In onze publicaties en ANVR-website is aangegeven op welke wijze wij deze garantie aan de klant geven. van de betrokken dienstverlener.

- **Wij zijn goed verzekerd.**

Wij hebben een aansprakelijkheidsverzekering die voldoet aan de door de ANVR opgestelde minimumeisen en die bij voortduring gecontroleerd wordt door de ANVR.

*ANVR, 3 januari 2019.*