

ALGEMENE VOORWAARDEN

Reisvoorwaarden FRUHSTUK

Artikel 1 Inleidende bepaling

Artikel 2 Totstandkoming reisovereenkomst

Artikel 3 Betaling

Artikel 4 Reissom

Artikel 5 Informatie

Artikel 6 Reisbescheiden

Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger

Artikel 8 Indeplaatsstelling

Artikel 9 Annulering door de reiziger

Artikel 10 Opzegging door FRUHSTUK

Artikel 11 Wijziging, eventueel gevolgd door opzegging door FRUHSTUK

Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht

Artikel 13 Hulp en bijstand

Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid FRUHSTUK

Artikel 15 Verplichtingen van de reiziger

Artikel 16 Verplichtingen voor Groepen en Hoofdboekers

Artikel 17 Rente en incassokosten

Artikel 18 Klachten

Artikel 1 Inleidende bepaling

Lid 1

In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. FRUHSTUK: de reisorganisator die aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen aanbiedt.
- b. Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij FRUHSTUK zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis bestaande uit de volgende diensten (o.v.): vervoer, verblijf en/of een andere toeristische dienst.
- c. Reiziger: de wederpartij van FRUHSTUK, of degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden, de rechtsverhouding tot FRUHSTUK is overgedragen.
- d. Boekingskantoor: het bedrijf dat eventueel tussen de reiziger en FRUHSTUK bemiddelt bij het sluiten van de reisovereenkomst.
- e. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.
- f. Kantooruren: van 09.00 tot 17.00 uur
- g. Communicatiekosten: telefoon-, e-mail en/of internetkosten;
- h. Online Portal: Het (online) platform waarop reizigers de deelname definitief kunnen maken.

Lid 2

Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten alsmede op overeenkomsten met betrekking tot eigen vervoerreizen, pendelreizen per bus en vliegreizen. FRUHSTUK kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen, mits zulks in de publicatie wordt vermeld.

Lid 3

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

Artikel 2 Totstandkoming reisovereenkomst

Lid 1

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van FRUHSTUK inclusief de toepasselijke voorwaarden. 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 zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

Lid 2

Het aanbod van FRUHSTUK is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na aanvaarding te geschieden. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is altijd toegestaan. In dat geval heeft de reiziger recht op onverwijld restitutie van betaalde gelden. Kennelijke fouten en vergissingen in een publicatie binden FRUHSTUK niet.

Lid 3

De reiziger verstrekt FRUHSTUK of het boekingskantoor voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent zichzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Hieronder valt in het bijzonder de informatie met betrekking tot de lichamelijke of geestelijke toestand van de reiziger. 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 FRUHSTUK.

Lid 4

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat, wordt als hoofdboeker aangemerkt en is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

Lid 5

Een reiziger voor wie afwijkingen van de aangeboden reis op medische gronden noodzakelijk zijn, dient dit voorafgaande aan het sluiten van de overeenkomst kenbaar te maken. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door FRUHSTUK aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). FRUHSTUK zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van FRUHSTUK. FRUHSTUK heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen: aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van € 35,= per boeking, communicatiekosten en de eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Indien FRUHSTUK bereid is ook wijzigingsverzoeken op andere dan medische gronden (andere essenties) in behandeling te nemen, heeft zij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen: de aan het verzoek verbonden organisatiekosten

van € 35,= per boeking, communicatiekosten en de 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 FRUHSTUK.

Lid 6

Indien, bij reizen waar vervoer is inbegrepen, de reisduur in de publicatie is vermeld in dagen, zijn de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen gerekend. Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. FRUHSTUK kan alleen om gerechtvaardigde redenen en binnen redelijke grenzen van deze tijden afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

Lid 7

FRUHSTUK draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

Artikel 3 Betaling

Lid 1

Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling te worden voldaan van 50% van de totale reissom per reiziger. Bij niet tijdige betaling wordt de reiziger daar schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het bedrag binnen vier dagen te voldoen. Indien de betaling dan ook uitblijft, wordt de reisovereenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. FRUHSTUK heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen.

Lid 2

Het restant van de reissom moet uiterlijk 42 dagen voor de dag van vertrek in het bezit zijn van FRUHSTUK. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door FRUHSTUK schriftelijk op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen vier werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. FRUHSTUK heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen.

Lid 3

Indien de reisovereenkomst binnen zes weken voor de dag van vertrek tot stand komt, dient direct de gehele reissom te worden voldaan.

Lid 4

Per reservering kan € 30,= administratiekosten in rekening gebracht worden, tenzij op het deelname formulier anders vermeld.

Artikel 4 Reissom

Lid 1

De gepubliceerde reissom geldt per persoon. Hierin zijn inbegrepen de diensten en voorzieningen zoals in de publicatie vermeld.

Lid 2

De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze FRUHSTUK bekend waren ten tijde van het maken van de publicatie.

Lid 3

Uitsluitend in geval van verhoging van de brandstofprijzen kan FRUHSTUK de reissom wijzigen. De aan FRUHSTUK belastende partij (zoals een luchtvaartmaatschappij of een busmaatschappij) bepaalt of van een dergelijke situatie sprake is.

Lid 4

De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom af te wijzen. Hij moet op straffe van verval van dit recht gebruik maken binnen twee werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft FRUHSTUK het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet op straffe van verval binnen twee 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 en 12 zijn niet van toepassing.

Artikel 5 Informatie

Lid 1

Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of namens de reisorganisator algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger is zelf 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.

Lid 2

Door of namens de reisorganisator zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering. De reisorganisator mag aan het sluiten van een reisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan tevens bewijs van zo'n verzekering

verlangen. De reisorganisator vermeldt een dergelijke voorwaarde duidelijk in de overeenkomst.

Lid 3

De reiziger is verplicht informatie te verstrekken over zijn lichamelijke en geestelijke toestand, waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen, als deze toestand kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor de reiziger dan wel andere reizigers. Het is de reiziger bekend dat de vervoerder zich het recht voorbehoudt een medische verklaring te verlangen. De reiziger is zich ervan bewust dat de vervoerder hem het recht op verder vervoer kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet wordt verstrekt. Hetzelfde geldt voor een beperkte mobiliteit zoals bij zwangere vrouwen.

Lid 4

Indien de reiziger tekortschiet in zijn informatieplicht en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger door de reisorganisator van verdere deelname aan de reis wordt uitgesloten, dan kan de schade op hem worden verhaald.

Artikel 6 Reisbescheiden

De benodigde reisbescheiden zullen uiterlijk zeven dagen voor vertrek verstuurd worden naar de reiziger cq hoofdboeker van de reis, tenzij deze termijn om gerechtvaardigde redenen moet worden overschreden. Indien de reiziger uiterlijk vijf dagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij FRUHSTUK.

Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger

Lid 1

Na totstandkoming van de reisovereenkomst kan de reiziger wijziging in de overeenkomst verzoeken. Alle wijzigingen moeten in de online omgeving van FRUHSTUK worden aangepast, daarnaast moeten cruciale wijzigingen worden doorgegeven aan de hoofdboeker van de reis. Tot 30 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen, voor zover mogelijk, kosteloos worden verwerkt. Bij wijzigingen binnen 30 dagen voor vertrek kan FRUHSTUK € 30,= per wijziging in rekening brengen. Vanaf 15 dagen voor de dag van vertrek zal wijziging in het algemeen niet mogelijk zijn.

Lid 2

Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. 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 9 van toepassing.

Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

Artikel 8 Indeplaatsstelling

Lid 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 veertien dagen voor vertrek ingediend; en

de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

Lid 2

De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover FRUHSTUK voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7, lid 1 bedoelde wijzigingskosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 9 Annulering door de reiziger

Lid 1

Indien de reisovereenkomst wordt geannuleerd, is iedere reiziger, annuleringskosten verschuldigd.

Bij eigen vervoersreizen:

- Bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 20% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 14de dag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;

- Bij annulering vanaf de 5de dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Bij door FRUHSTUK georganiseerde busreizen:

- Bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 20% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 14de dag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 5de dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Bij door FRUHSTUK georganiseerde vliegreizen:

- a. bij annulering na boeking; 100% van de ticketprijs. Conform voorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij.
- b. voor annulering van de overige reisovereenkomst gelden de annuleringskosten zoals aangegeven bij eigen vervoersreizen, verhoogd met 100% annuleringskosten van de ticketprijs.

Lid 2

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

Lid 3

Bij sommige reizen, of onderdelen van reizen, kunnen afwijkende annuleringsbepalingen gelden.

Lid 4

Deelannulering: indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd. Indien de grootte van de resterende reizigers niet in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt doet FRUHSTUK een nieuw prijsvoorstel. De reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de prijstabel vermeld staat.

Lid 5

Een annulering door de reiziger wordt alleen in behandeling genomen op werkdagen tijdens kantooruren. Annuleringen buiten deze kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

Lid 6

Voormelde gefixeerde schadevergoeding geldt niet als de reiziger kan aantonen dat de schade voor de reisorganisator lager is.

Lid 7

Voor het annuleren van geboekte opties in de reis, gelden de annuleringsvoorwaarden zoals vermeld in Lid 1.

Lid 8

Bij annuleringen door schuld van FRUHSTUK danwel overmacht, is er tot en met 14 dagen na de laatste reisdag een refund aan te vragen. Deze aanvraag zal gedaan moeten worden via de portal waar de deelnemer kan inloggen om het bedrag wat FRUHSTUK verschuldigd is terug te vragen.

Artikel 10 Opzegging door FRUHSTUK

Lid 1

De reisorganisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Hieronder wordt verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de reisorganisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

Lid 2

Bij een minimum aantal deelnemers, heeft FRUHSTUK het recht de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het

vereiste minimum aantal, bepaald door FRUHSTUK. De opzegging dient schriftelijk te geschieden. Indien er voor de buspendel op bepaalde data te weinig belangstelling bestaat behoudt FRUHSTUK zich het recht voor de busreis te annuleren. De opzegging dient schriftelijk te geschieden. De artikelen 11 en 12 zijn niet van toepassing. Indien er sprake is van een minimum aantal deelnemers, dan staat deze voorwaarde vermeld op de publicatie van de aangeboden reis.

Artikel 11 Wijziging, eventueel gevolgd door opzegging door FRUHSTUK

Lid 1

FRUHSTUK heeft het recht de overeengekomen dienstverlening op één of meer wezenlijke punten te wijzigen en/of te annuleren wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van FRUHSTUK aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevraagd. Ook kennelijke fouten in de reservering kunnen leiden tot annulering en/of wijziging in de overeengekomen dienstverlening. FRUHSTUK kan hier nimmer voor aansprakelijk gesteld worden.

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

Lid 2

FRUHSTUK dient de reiziger zo spoedig mogelijk een wijzigingsvoorstel in de vorm van een alternatief aanbod voor te leggen, indien er alternatieven mogelijk zijn. Deze verplichting vervalt, indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger is toe te rekenen.

Lid 3

Het alternatieve aanbod dient redelijkerwijs gelijkwaardig te zijn, indien mogelijk. De gelijkwaardigheid van de 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 deze beoordeling moet rekening worden gehouden met:

- de samenstelling van het reisgezelschap;
- de aan FRUHSTUK bekende en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen van de betrokken reiziger(s);

- bij de aanmelding bekend gemaakte en daarbij vastgelegde persoonlijke omstandigheden, die door de reiziger(s) zijn opgegeven.

Lid 4

Indien het in lid 2 bedoelde aanbod van FRUHSTUK door de reiziger wordt afgewezen of een dergelijk aanbod niet wordt gedaan, is lid 6 van toepassing.

Lid 5

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

Lid 6

De reiziger die de wijziging of het alternatieve aanbod afwijst op basis van gegronde redenen, dient dit binnen twee werkdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging kenbaar te maken aan FRUHSTUK. In dat geval heeft FRUHSTUK het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. De reiziger heeft in dat geval recht op teruggave van de reissom. Of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan.

Lid 7

Indien na vertrek van de reiziger(s) een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de reisovereenkomst betrekking heeft, niet wordt verleend of FRUHSTUK, zorgt FRUHSTUK er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op de continuering van de reis. Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn, of om deugdelijke redenen niet door de reiziger(s) worden aanvaard, verstrekt FRUHSTUK de reiziger(s) een gelijkwaardig vervoermiddel, dat hem/hen terugbrengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. De uit deze wijziging voortvloeiende schade voor de reiziger is voor rekening van FRUHSTUK, indien de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst haar overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 is toe te rekenen.

Lid 8

FRUHSTUK is, onverminderd het bepaalde in artikel 15, 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 12 Aansprakelijkheid en overmacht

Lid 1

Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10, 11, 13, 14 en 15 is FRUHSTUK verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de reisovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

Lid 2

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan direct mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 17 lid 1.

Lid 3

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is FRUHSTUK 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 reisovereenkomst gebruik maakt. Dit omdat:

de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of

de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst 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

de tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die FRUHSTUK of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de reisovereenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of

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

Lid 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 13 Hulp en bijstand

Lid 1

FRUHSTUK 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 FRUHSTUK, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar overeenkomstig het derde lid van artikel 12 is toe te rekenen. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is FRUHSTUK niet tot verlening van hulp en bijstand verplicht. Mocht er toch hulp en bijstand verleend worden dan zijn de kosten in dat geval voor rekening van de reiziger.

Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid FRUHSTUK

Lid 1

Wanneer FRUHSTUK op grond van artikel 12 aansprakelijk is voor de door de reiziger geleden schade, zal haar aansprakelijkheid beperkt c.q. uitgesloten zijn overeenkomstig de terzake geldende internationale verdragen, Verordening of wet. Zij aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis- en/of annuleringskostenverzekering.

Lid 2

Indien FRUHSTUK jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste eenmaal de reissom. Onverminderd het voorgaande artikel is de aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade van de reiziger beperkt tot ten hoogste tweemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de reisorganisator. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.

Lid 3

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

Artikel 15 Verplichtingen van de reiziger

Lid 1

De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van FRUHSTUK 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.

Lid 2

Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding van FRUHSTUK, of via het opgegeven telefoonnummer in de reisbescheiden, te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

2. a. Wanneer de reiziger (bewust of onbewust) voor (geluids)overlast zorgt in de accommodatie, kan onze reisleiding en/of het hotelmanagement u verzoeken uw gedrag aan te passen. Als de klachten blijven bestaan of van zodanige ernst zijn heeft de reisleiding en/of het hotelmanagement het recht u uit de accommodatie te (laten) zetten.

b. 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 reisorganisator van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van de reisorganisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

c. Alle uit een situatie als bedoeld in lid 2 sub a en b voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

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 17 lid 1 te voldoen.

Artikel 16 Rente en incassokosten

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens FRUHSTUK heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 6% over iedere week of gedeelte van een week der vertraging. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtigde incassokosten.

Artikel 17 Klachten

Lid 1

Een geconstateerde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12, lid 2, dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij de betrokken dienstverlener, zodat deze een passende oplossing kan treffen. Indien de tekortkoming niet binnen redelijke termijn wordt opgelost en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis, moet deze onverwijld

worden gemeld bij de reisleiding. Is deze niet aanwezig of bereikbaar, dan dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met FRUHSTUK.

Lid 2

Als de tekortkoming ook dan nog niet tot tevredenheid is opgelost en aanleiding geeft tot een klacht, dient de reiziger deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 1 maand na afloop van de reis, schriftelijk te melden bij FRUHSTUK. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.

Lid 3

Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als terzake geen genoegdoening is verschaft, kan de reiziger desgewenst tot uiterlijk drie maanden na afloop van de reis zich tot een bevoegde rechter wenden. Op de overeenkomst en de geschillen die hieruit voortvloeien is het Nederlands recht van toepassing en is de Rechtbank Amsterdam te Parnassusweg 20 te Amsterdam, kamer voor kanton, bevoegd.