

Algemene Voorwaarden per 1 juli 2018

HISWA Beroepschartervaart



**Algemene voorwaarde voor de beroepschartervaart
Per 1 juli 2018**

Dit zijn de Algemene Voorwaarden voor de Beroepschartervaart van HISWA Vereniging (Nederlandse Vereniging van Ondernemers in de Bedrijfstak Watersportindustrie). Deze voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de ANWB in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. De voorwaarden gelden uitsluitend voor leden van HISWA Vereniging. Bij misbruik zal HISWA Vereniging daartegen optreden. De voorwaarden zijn gedeponneerd bij de griffie van de rechtbank Amsterdam onder nummer 72/2018

INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1 - Definities	3
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid van deze voorwaarden	3
ARTIKEL 3 - Aanbod/offerte	3
ARTIKEL 4 - Overeenkomst	4
ARTIKEL 5 - Betalingsvoorwaarden	4
ARTIKEL 6 - Annulering	5
ARTIKEL 7 - Rechten en plichten van de ondernemer	6
ARTIKEL 8 - Rechten en plichten van de klant	6
ARTIKEL 9 - Ontbinding en opschorting	7
ARTIKEL 10 - Aansprakelijkheid	8
ARTIKEL 11 - Overmacht	8
ARTIKEL 12 - Non- Conformiteit	8
ARTIKEL 13 - Hulp en bijstand	9
ARTIKEL 14 - Insolventie	9
ARTIKEL 15 - Klachten	9
ARTIKEL 16 - Geschillenregeling	9
ARTIKEL 17 - Nakomingsgarantie	10
ARTIKEL 18 - Rechtskeuze	11
ARTIKEL 19 - Afwijking van de voorwaarden	11
ARTIKEL 20 - Wijzigingen	11

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden gelden de volgende definities

<i>Ondernemers:</i>	een natuurlijke persoon of rechtspersoon die bedrijfsmatig een overeenkomst sluit met een klant. Deze ondernemer is lid van HISWA Vereniging.
<i>Klant:</i>	een persoon die met de ondernemer een overeenkomst sluit voor een vaartocht met een gezagvoerder, inclusief verblijf aan boord van een schip.
<i>Gezagvoerder:</i>	de persoon die het gezag voert over het schip waarmee de overeengekomen vaartocht wordt gemaakt.
<i>Gast:</i>	een persoon die op uitnodiging van de klant en met toestemming van de ondernemer aan boord is van het schip waarmee de overeengekomen vaartocht wordt gemaakt.
<i>Schip:</i>	het schip dat genoemd wordt in de overeenkomst, of een gelijkwaardig schip.
<i>Overeenkomst:</i>	de overeenkomst waarmee de ondernemer zich verplicht om voor de klant een vaartocht te realiseren.
<i>Vaartocht:</i>	het varen met het schip en het verblijf aan boord tijdens de periode die in de overeenkomst is vastgelegd.
<i>Elektronisch:</i>	per e-mail of website
<i>Geschillencommissie:</i>	de Geschillencommissie Waterrecreatie in Den Haag

Alle bedragen die in deze algemene voorwaarden staan, zijn inclusief btw.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE VOORWAARDEN

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die de ondernemer sluit met de klant.
2. Artikel 12, 13 en 14 zijn niet van toepassing als de vaartocht:
 - geen overnachting bevat of niet langer duurt dan 24 uur; of
 - eenmalig zonder winst oogmerk aan een beperkte groep klanten wordt aangeboden.

Ook hoeft de ondernemer in dat geval niet het wettelijke standaardinformatieformulier voor een pakketreis met zijn aanbod mee te sturen (zie artikel 3, lid 4).

3. Als de klant handelt in het kader van zijn beroep of bedrijf zijn artikel 16 en 17 niet van toepassing.
4. Deze voorwaarden gelden voor de ondernemer en de klant. De klant wijst zijn gasten op de regels in deze algemene voorwaarden. Stelt een gast de ondernemer aansprakelijk, dan vrijwaart de klant de ondernemer daarvoor, voor zover die aansprakelijkheid tegenover de klant zelf uitgesloten zou zijn.
5. Deze voorwaarden gelden ook ten aanzien van alle natuurlijke personen en rechtspersonen waarvan de ondernemer, in de ruimste zin van het woord, gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt bij het sluiten en/of uitvoeren van de overeenkomst.
6. Op de overeenkomst zijn uitsluitend deze algemene voorwaarden van toepassing. Als de klant andere voorwaarden hanteert, wijst de ondernemer deze uitdrukkelijk af. Dit geldt niet als de partijen schriftelijk expliciet iets anders zijn overeengekomen.

ARTIKEL 3 - AANBOD/OFFERTE

1. Een advertentie, folder of website van de ondernemer is een uitnodiging om in onderhandeling te treden.
2. Als de ondernemer een individueel aanbod aan de klant doet, brengt hij dit aanbod schriftelijk of elektronisch uit.
3. Op het schriftelijke of elektronische aanbod moet een dagtekening staan. Wordt er in het aanbod een geldigheidstermijn genoemd, dan mag de ondernemer zijn aanbod

binnen die termijn niet veranderen of intrekken. Wordt er geen termijn genoemd, dan mag de ondernemer zijn aanbod niet veranderen of intrekken tot en met 14 dagen na de dagtekening.

4. De ondernemer geeft in zijn aanbod een volledige en nauwkeurige omschrijving van de diensten die hij aanbiedt. Daarbij vermeldt hij in ieder geval:
 - de aard, inhoud en omvang van de diensten;
 - de totale prijs van de vaartocht. Bij individuele boekingen is dit een prijs per persoon en bij groepsboekingen een prijs per groep;
 - het percentage van de prijs dat de klant vooruit moet betalen;
 - de manier van betaling;
 - de datum en het tijdstip van de inscheping en de ontscheping;
 - het maximale aantal gasten per schip;
 - bij individuele boekingen: het vereiste minimumaantal aanmeldingen en de mogelijkheid voor de ondernemer om de vaartocht te annuleren als dit aantal niet wordt bereikt. Daarbij vermeldt hij ook de annuleringstermijn die hiervoor geldt.

Daarnaast voegt de ondernemer bij het aanbod:

- het wettelijke standaardinformatieformulier voor pakketreizen;
- een exemplaar van deze algemene voorwaarden, als de klant deze nog niet eerder heeft ontvangen.

ARTIKEL 4 - OVEREENKOMST

1. Er is sprake van een overeenkomst zodra de klant het aanbod van de ondernemer accepteert. Accepteert hij dit aanbod elektronisch, dan stuurt de ondernemer elektronisch een bevestiging naar de klant.
2. Elke overeenkomst wordt schriftelijk of elektronisch vastgelegd.
3. Bij een schriftelijke overeenkomst moet de ondernemer altijd een afschrift aan de klant geven.

ARTIKEL 5 - BETALINGSVOORWAARDEN

1. De klant moet de factuur binnen 14 dagen na ontvangst betalen, maar in ieder geval op de startdatum van de vaartocht. Hij kan de factuur betalen op het kantoor van de ondernemer of door het bedrag over te maken naar een bankrekening die door de ondernemer wordt bepaald.
2. Als de klant niet op tijd betaalt, is hij in verzuim zonder dat de ondernemer hem in gebreke hoeft te stellen. Toch stuurt de ondernemer na het verstrijken van de betalingsdatum nog één kosteloze betalingsherinnering naar de klant. Daarin wijst hij de klant op zijn verzuim en geeft hij hem alsnog de gelegenheid om de factuur binnen 14 dagen te betalen. In de betalingsherinnering vermeldt de ondernemer ook de buitengerechtelijke incassokosten die de klant bij niet tijdige betaling verschuldigd is.
3. Is de 14-dagentermijn die in lid 2 genoemd is, verlopen en heeft de klant nog niet betaald, dan is de ondernemer bevoegd om betaling van het verschuldigde bedrag te eisen, zonder dat hij de klant verder in gebreke hoeft te stellen. De buitengerechtelijke incassokosten die daaraan verbonden zijn, mag hij naar redelijkheid in rekening brengen bij de klant. Hiervoor gelden maximumbedragen die staan in het Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten. Onder voorbehoud van wettelijke wijzigingen zijn deze maximumbedragen vastgesteld op:
 - 15% over de eerste € 2.500,-, met een minimum van € 40,-;
 - 10% over de volgende € 2.500,-;
 - 5% over de volgende € 5.000,-;
 - 1% over de volgende € 190.000,-;
 - 0,5% over het meerdere, met een maximum van € 6.775,-.

ARTIKEL 6 - ANNULERING

1. Als de klant de overeenkomst wil annuleren, moet hij dit zo snel mogelijk schriftelijk of elektronisch aan de ondernemer laten weten. De datum waarop de ondernemer de annulering heeft ontvangen, geldt als annuleringsdatum.
2. Als de klant de overeenkomst annuleert, moet hij een gefixeerde (vaste) schadeloosstelling aan de ondernemer betalen. Daarbij gaat het om een schadeloosstelling voor het verblijf op het schip en een schadeloosstelling voor de catering en overige diensten. De schadeloosstelling voor het schip bedraagt:
 - 15% van de overeengekomen prijs bij annulering tot 6 maanden voor de afvaart;
 - 20% van de overeengekomen prijs bij annulering tot 5 maanden voor de afvaart;
 - 30% van de overeengekomen prijs bij annulering tot 4 maanden voor de afvaart;
 - 40% van de overeengekomen prijs bij annulering tot 3 maanden voor de afvaart;
 - 50% van de overeengekomen prijs bij annulering tot 2 maanden voor de afvaart;
 - 75% van de overeengekomen prijs bij annulering tot 1 maand voor de afvaart;
 - 90% van de overeengekomen prijs bij annulering tot 1 dag voor de afvaart;
 - 100% van de overeengekomen prijs bij annulering op de dag van de afvaart.

De schadeloosstelling voor de catering en overige diensten bedraagt:

- 15% van de overeengekomen prijs bij annulering tot 2 maanden voor de afvaart;
- 25% van de overeengekomen prijs bij annulering tot 1 maand voor de afvaart;
- 50% van de overeengekomen prijs bij annulering tot 2 weken voor de afvaart;
- 75% van de overeengekomen prijs bij annulering tot 1 week voor de afvaart;
- 95% van de overeengekomen prijs bij annulering tot en met 1 dag voor de afvaart;
- 100% van de overeengekomen prijs bij annulering op de dag van afvaart.

Is de werkelijke schade die de ondernemer door de annulering lijdt, aantoonbaar (meer dan) 15% hoger of lager dan het bedrag dat hierboven genoemd is? Dan moet de klant dat hogere of lagere bedrag betalen. Dit bedrag mag niet meer bedragen dan de totale prijs die in de overeenkomst is opgenomen. Onder schade verstaan we het geleden verlies en de gederfde winst van de ondernemer.

3. De klant kan de ondernemer tot uiterlijk 7 dagen vóór vertrek vragen of iemand anders zijn plaats mag innemen. Deze vervanger moet voldoen aan alle voorwaarden die aan de overeenkomst verbonden zijn. De klant en zijn vervanger zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de nog verschuldigde prijs van de vaartocht, de wijzigingskosten ad € 50,-, en eventuele extra kosten voor zover die redelijk zijn.
4. Als de overheid een negatief reisadvies heeft gegeven voor het gebied waar de vaartocht plaatsvindt, kan de klant de overeenkomst kosteloos annuleren. Dit geldt ook als er een negatief reisadvies is voor de haven van vertrek en/of aankomst.
5. De ondernemer kan de overeenkomst annuleren als hij deze niet kan uitvoeren door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Voorwaarde is dat hij dit direct, en vóór het begin van de vaartocht, aan de klant laat weten.
6. De ondernemer kan de overeenkomst ontbinden als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimumaantal deelnemers dat hij vóór de boeking heeft gemeld. Hij kan dit alleen doen binnen de annuleringstermijn die hij in zijn aanbod heeft genoemd.

7. In de gevallen die in lid 5 en 6 genoemd zijn, betaalt de ondernemer alle bedragen die de klant al voor de vaartocht betaald heeft, volledig terug. Hij hoeft geen schadevergoeding te betalen.

ARTIKEL 7 - RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE ONDERNEMER

1. De ondernemer staat ervoor in dat het schip en de bemanning voldoen aan de wettelijke voorschriften en dat het schip minimaal voorzien is van een deugdelijke veiligheidsuitrusting.
2. De vaarroute wordt door de ondernemer en/of de gezagvoerder in overleg met de klant bepaald, behalve als de partijen iets anders zijn overeengekomen.
3. De ondernemer en/of de gezagvoerder is altijd bevoegd om de vaartocht te wijzigen vanwege (te verwachten) nautische en/of meteorologische omstandigheden. Ook kan hij vanwege deze omstandigheden de plaats van de afvaart en/of aankomst wijzigen of tijdelijk niet uitvaren. Onder nautische en/of meteorologische omstandigheden verstaan we onder andere de weersomstandigheden, het getij, een blokkade van vaarwegen en de staat van het schip.
4. In de gevallen in lid 3 genoemd zijn, probeert de ondernemer en/of gezagvoerder in overleg met de klant een andere oplossing te vinden. Eventuele extra kosten hiervoor komen, voor zover deze redelijk zijn, voor rekening van de klant. De ondernemer en/of gezagvoerder beslist of de gekozen oplossing in redelijkheid uitvoerbaar is.
5. Als het afgesproken schip en/of de gezagvoerder onverhoopt niet beschikbaar is, mag de ondernemer een gelijkwaardig ander schip en/of een andere gezagvoerder inzetten. Als dit niet mogelijk is, mag hij de overeenkomst ontbinden. Dit mag hij alleen doen als de onbeschikbaarheid van het schip en/of de gezagvoerder het gevolg is van een oorzaak die een zorgvuldig ondernemer niet had kunnen voorkomen.
6. De ondernemer kan tot 20 dagen voor aanvang van de vaartocht de prijs verhogen vanwege wijzigingen in de vervoerkosten (inclusief brandstofkosten) of in de verschuldigde belastingen en heffingen. Hij moet dit schriftelijk aan de klant melden en daarbij aangeven hoe de verhoging is berekend. Als de verhoging meer dan 8% bedraagt, heeft de klant het recht om de overeenkomst kosteloos op te zeggen. Dit moet hij doen binnen 10 dagen na ontvangst van de melding.
7. Als de kosten die in lid 6 genoemd zijn, na het sluiten van de overeenkomst en vóór het begin van de vaartocht dalen, heeft de klant recht op een prijsverlaging. De ondernemer mag in dat geval de gemaakte administratieve kosten van de terugbetaling aftrekken.
8. De ondernemer kan de overeenkomst opzeggen als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimumaantal deelnemers dat hij vóór de boeking heeft gemeld. Hij kan dit alleen doen binnen de annuleringstermijn die hij in zijn aanbod heeft genoemd.
9. De ondernemer wijst de klant op de verplichting die staat in artikel 8 lid 9.
10. De ondernemer maakt afspraken met de klant over de betaling van haven-, brug-, sluis- en loodsgelden, plaatselijke belastingen en andere heffingen zoals toeristenbelasting en brandstofkosten.

ARTIKEL 8 - RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE KLANT

1. De klant is verplicht om de ondernemer of diens vertegenwoordiger uiterlijk bij de start van de vaartocht een lijst te geven met de namen van de gasten, inclusief de telefoonnummers van de contactpersonen.
2. Aan het einde van de afgesproken vaarperiode moet de klant ervoor zorgen dat het schip in dezelfde staat verkeert als bij de start van de vaarperiode, voor zover dit binnen zijn invloedssfeer ligt.
3. Heeft de klant zich niet gehouden aan de bepaling in lid 2, dan heeft de ondernemer het recht om het schip, op kosten van de klant, in de staat te herstellen waarin het zich bij de start van de afgesproken vaarperiode bevond. Dit geldt niet als deze kosten door de verzekering worden gedekt.

4. De klant en zijn gasten moeten altijd de aanwijzingen opvolgen van de ondernemer en/of de gezagvoerder en/of de andere bemanningsleden. Dit geldt vooral voor de voorschriften en aanwijzingen die belangrijk zijn voor de orde en veiligheid.
5. De klant geeft de gezagvoerder en eventueel aanwezige bemanning de mogelijkheid om gebruik te maken van de catering die aan boord aanwezig is. De klant vraagt daar geen geld of tegenprestatie voor. Wordt er niet aan boord gegeten, dan wordt in de huurprijs een bedrag opgenomen voor de catering van de gezagvoerder en de bemanning.
6. De bagage van de klant en de gasten mag geen hinder veroorzaken door de omvang of plaatsing ervan. Dit is ter beoordeling van de gezagvoerder. Toegestaan als bagage zijn de normaal benodigde artikelen voor persoonlijk gebruik die, verpakt in een koffer, tas, plunjezak of rugzak, met de hand in één keer mee te dragen zijn. Eten en drinken vallen hier niet onder.
7. Het is voor de klant en/of zijn gasten verboden om gevaarlijke stoffen, wapens, drugs of smokkelwaar aan boord te brengen of te hebben.
8. Zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming is het verboden om huisdieren aan boord te brengen of te hebben.
9. De klant wijst zijn gasten op de bepalingen uit deze voorwaarden, die voor hen van toepassing zijn.

ARTIKEL 9 - ONTBINDING EN OPSCHORTING

1. Als een van de partijen haar verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt, mag de andere partij haar eigen verplichtingen opschorten of de overeenkomst ontbinden. Dit mag zij niet doen als de tekortkoming – vanwege haar bijzondere aard of geringe betekenis – de opschorting of ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Een partij mag de overeenkomst in ieder geval ontbinden als;
 - de andere partij failliet is verklaard;
 - aan de andere partij surseance van betaling is verleend;
 - de andere partij in de schuldsanering zit;
 - de andere partij onder curatele is gesteld;
 - de andere partij niet binnen 14 dagen nadat zij schriftelijk in gebreke is gesteld, haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen;
 - het afgesproken schip door onvoorziene omstandigheden niet beschikbaar is en het voor de ondernemer, ondanks voldoende inspanningen, niet mogelijk is om tijdig een ander vergelijkbaar schip aan te bieden.

Daarnaast mag de ondernemer de overeenkomst ook ontbinden als:

- er sprake is van een situatie die genoemd is in artikel 8 lid 4, 5, 6, 7 of 8;
 - het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimumaantal deelnemers dat hij vóór de boeking heeft gemeld. De ondernemer mag de overeenkomst dan alleen ontbinden binnen de annuleringstermijn die hij in zijn aanbod genoemd heeft.
3. Als een partij de overeenkomst wil opzeggen of ontbinden, moet zij dat schriftelijk doen met vermelding van de redenen hiervoor. De overeenkomst wordt beschouwd als buitenrechtelijk ontbonden nadat de opzeggingsbrief is ontvangen, maar in ieder geval 5 dagen nadat de opzeggingsbrief is verstuurd.
 4. Als de oorzaak van de opzegging of ontbinding aan de klant en/of de gasten kan worden toegerekend, komt de schade die hieruit voortvloeit, voor rekening van de klant.
 5. Bij ontbinding van de overeenkomst kan de klant bij de ondernemer aanspraak maken op een vergoeding van eventuele schade die hij heeft geleden. Dit kan hij alleen doen als de tekortkoming aan de ondernemer kan worden toegerekend. Deze schadevergoeding bedraagt maximaal de overeengekomen prijs voor de vaartocht.

ARTIKEL 10 - AANSPRAKELIJKHEID

1. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade is beperkt tot driemaal het bedrag van de vaartocht. Dit geldt niet als er sprake is van persoonlijk letsel, of als de schade is veroorzaakt door opzet of nalatigheid van de ondernemer.
2. Als de klant door een toerekenbare tekortkoming van de ondernemer schade heeft geleden in de vorm van gederfd reisgenot, moet de ondernemer die schade vergoeden. Deze vergoeding bedraagt maximaal eenmaal de reissom.
3. Heeft de ondernemer een dienst uitgevoerd waarop een verdrag of verordening van toepassing is en is daarin een uitsluiting of beperking van zijn aansprakelijkheid opgenomen, dan kan de ondernemer zich daarop beroepen.
4. Als de klant of een gast een schadevergoeding wil eisen, moet hij dat doen binnen de verjaringstermijn van 2 jaar.
5. De ondernemer hoeft geen schadevergoeding te betalen als de schade van de klant of gast wordt vergoed door de verzekeraar van deze klant of gast.
6. Als de ondernemer bewijst dat een schade geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt door schuld of nalatigheid van de klant en/of een gast, wordt zijn aansprakelijkheid voor deze schade geheel of gedeeltelijk opgeheven.
7. De ondernemer is niet aansprakelijk voor verlies van, of schade aan bagage of bezittingen (waaronder contant geld, sieraden, elektronische apparatuur of andere kostbaarheden), als dit verlies of deze schade het gevolg is van onvoldoende zorg van de klant. Onder 'onvoldoende zorg' verstaan we ook het onbeheerd achterlaten van kostbare bezittingen op of in het schip.
8. De klant is aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door hemzelf en/of door gasten/bezoekers die op zijn uitnodiging aan boord van het schip verbleven. Dit geldt niet als de schade is toe te rekenen aan iets wat de ondernemer en/of de gezagvoerder heeft gedaan of nagelaten.

ARTIKEL 11 - OVERMACHT

1. Onder overmacht wordt een onvoorzienbare gebeurtenis of situatie verstaan:
 - die tot gevolg heeft dat de uitvoering van de overeenkomst wordt vertraagd of verhinderd; en
 - die de ondernemer niet kon vermijden; en
 - die niet op grond van de wet, de overeenkomst of maatschappelijke opvattingen voor rekening van de ondernemer moet komen.
2. Onder overmacht valt ook een ernstige schade (averij) die het schip tijdens het varen heeft opgelopen, waardoor het schip niet meer inzetbaar is voor het afgesproken doel. Deze schade mag niet te wijten zijn aan omstandigheden die de ondernemer had kunnen of moeten voorzien of voorkomen.
3. Er is ook sprake van overmacht als de gezagvoerder oordeelt dat het niet verantwoord is om te gaan varen vanwege de weersomstandigheden, al dan niet in combinatie met de aard van het schip en de groep opvarenden.
4. Bij overmacht van een van de partijen, kan de andere partij de overeenkomst ontbinden. In dat geval heeft de ondernemer recht op een vergoeding van de kosten die hij ten behoeve van de klant heeft gemaakt. Daarbij gaat het alleen om de kosten die hij heeft gemaakt voordat er sprake was van de overmachtsituatie die tot de ontbinding van de overeenkomst heeft geleid.

ARTIKEL 12 - NON- CONFORMITEIT

1. Als een of meer diensten niet volgens de overeenkomst worden uitgevoerd, is er sprake van een non-conformiteit. In dat geval zorgt de ondernemer ervoor dat deze non-conformiteit wordt verholpen, behalve als dat:
 - onmogelijk is; of
 - onevenredig hoge kosten met zich meebrengt, gezien de mate van de non-conformiteit en de waarde van de betreffende diensten.
2. De klant moet de ondernemer direct informeren over de non-conformiteit.
3. Als de ondernemer verplicht is om de non-conformiteit te verhelpen, bepaalt de klant binnen welke (redelijke) termijn dat moet gebeuren. Voldoet de ondernemer niet binnen die termijn aan zijn verplichting, dan kan de klant de non-conformiteit zelf verhelpen en de gemaakte kosten daarvoor terugvragen aan de ondernemer.

4. Bij een non-conformiteit heeft de klant ook het recht om:
- de overeenkomst zonder betaling te beëindigen;
 - een passende prijsverlaging van de ondernemer te vragen;
 - een passende schadevergoeding van de ondernemer te vragen.

Dit recht vervalt als de ondernemer aantoont dat de non-conformiteit:

- is te wijten aan de klant of een gast, of aan een derde die bij de uitvoering van de overeenkomst is betrokken; of
 - het gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.
5. Kan de ondernemer er – als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden – niet voor zorgen dat de klant en/of de gasten terugkeren op de datum en plaats die in de overeenkomst staan? Dan zijn de kosten van de nodige accommodatie voor rekening van de ondernemer. De ondernemer betaalt maximaal 3 overnachtingen per klant of gast.

ARTIKEL 13 - HULP EN BIJSTAND

De ondernemer is verplicht om de klant en de gasten hulp en bijstand te verlenen als deze in moeilijkheden verkeren. Als de oorzaak van deze moeilijkheden aan de klant en/of de gasten is toe te rekenen, dan komen de kosten van de hulp en bijstand voor hun rekening.

ARTIKEL 14 - INSOLVENTIE

De ondernemer neemt de nodige maatregelen voor het geval hij wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen tegenover de klant niet of niet verder kan nakomen. Daarbij gaat het om maatregelen die ervoor zorgen dat:

- zijn verplichtingen door een ander worden overgenomen; of
- de klant het bedrag van de vaartocht terugkrijgt. Hierbij gaat het om het volledige bedrag als de vaartocht nog niet is begonnen, of om een evenredig deel van het bedrag als de vaartocht al gedeeltelijk heeft plaatsgevonden.

Daarnaast neemt de ondernemer maatregelen die ervoor zorgen dat de klant en de gasten zo nodig gerepatriëerd worden.

ARTIKEL 15 - KLACHTEN

1. Als de klant of een gast een klacht heeft over de uitvoering van de overeenkomst, moet hij die ter plekke zo spoedig mogelijk melden aan de ondernemer en/of de gezagvoerder. Deze zoekt dan samen met de klant of de gast naar een oplossing. Als dit niet tot een bevredigend resultaat leidt of als de klacht pas na de vaartocht ontstaat, dan moet de klant de klacht binnen bekwame (gepaste) tijd per brief of elektronisch aan de ondernemer melden. Hij moet de klacht voldoende omschrijven en toelichten.
2. Als de klant een klacht heeft over een factuur, moet hij die bij voorkeur per brief aan de ondernemer melden. Dit moet hij doen binnen bekwame (gepaste) tijd nadat hij de betreffende factuur heeft ontvangen. Hij moet de klacht in zijn brief voldoende omschrijven en toelichten.
3. Als de klant zijn klacht niet tijdig indient, kan dat ertoe leiden dat hij zijn rechten op dat gebied verliest. Kan het feit dat hij niet tijdig heeft geklaagd niet in redelijkheid aan de klant worden toegerekend, dan behoudt hij zijn rechten.
4. Als duidelijk is geworden dat de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, is er sprake van een geschil.

ARTIKEL 16 - GESCHILLENREGELING

1. Als de klant en de ondernemer een geschil hebben, kan elk van beiden dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Waterrecreatie, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.sgc.nl). Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:
 - Het geschil gaat over de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst tussen de ondernemer en de klant.
 - De overeenkomst betreft diensten of zaken die de ondernemer aan de klant gaat leveren of heeft geleverd.
 - Op de overeenkomst zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.
2. De Geschillencommissie neemt een geschil alleen in behandeling als:
 - de klant zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend;

- de ondernemer en de klant samen niet tot een oplossing zijn gekomen;
 - het geschil aan de Geschillencommissie is voorgelegd binnen 12 maanden nadat de klant zijn klacht bij de ondernemer heeft ingediend;
 - het geschil aan de commissie is voorgelegd in de vorm van een brief of in een andere vorm die door de commissie is bepaald.
3. De Geschillencommissie neemt in principe alleen geschillen in behandeling die een financieel belang hebben van maximaal € 14.000,-. Heeft een geschil een financieel belang van meer dan € 14.000,-, dan kan de commissie dit alleen behandelen als beide partijen hier uitdrukkelijk mee instemmen.
 4. Als een klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de ondernemer verplicht om dat te accepteren. Als de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, moet hij de klant vragen om binnen 5 weken te laten weten of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer moet daarbij aankondigen dat hij – als de klant niet binnen die 5 weken reageert – een procedure bij de rechtbank kan starten.
 5. Bij de behandeling van het geschil en het doen van de uitspraak volgt de Geschillencommissie het reglement dat voor de commissie geldt. Desgevraagd wordt dit reglement naar de klant en/of de ondernemer toegestuurd. De uitspraken van de Geschillencommissie hebben de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Alleen de rechter en de genoemde Geschillencommissie zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen de ondernemer en de klant.

ARTIKEL 17 - NAKOMINGSGARANTIE

1. HISWA Vereniging staat ervoor garant dat haar leden de bindende adviezen van de Geschillencommissie nakomen. Dit geldt niet als een lid besluit om het advies binnen 2 maanden na de verzending hiervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Blijft het advies na toetsing door de rechter in stand en is het vonnis waaruit dit blijkt onherroepelijk, dan gaat de garantstelling opnieuw in.
2. Per bindend advies keert HISWA Vereniging maximaal € 10.000,- uit aan de klant. Dit geldt ook als de klant volgens het bindend advies meer dan € 10.000,- van de ondernemer tegoed heeft. In dat geval ontvangt de klant € 10.000,- van HISWA Vereniging en heeft HISWA Vereniging een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat de ondernemer de rest betaalt.
3. Om aanspraak te maken op deze garantie moet de klant dit schriftelijk aanvragen bij HISWA Vereniging. Ook moet hij de vordering die hij op de ondernemer heeft, aan HISWA Vereniging overdragen. Als de vordering hoger is dan € 10.000,-, hoeft de klant in principe alleen het deel van de vordering over te dragen dat onder de € 10.000,- uitkomt. Maar als de klant dat wil, kan hij ook het deel van de vordering overdragen dat boven de € 10.000,- uitkomt. HISWA Vereniging zal dan op eigen naam en kosten de betaling daarvan van de ondernemer vorderen. Slaagt HISWA Vereniging daarin, dan zal zij het bedrag aan de klant uitkeren.
4. HISWA Vereniging geeft geen nakomingsgarantie als – voordat de klant heeft voldaan aan de formele innamevereisten voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie – sprake is van een van de volgende situaties:
 - Aan de ondernemer is surséance van betaling verleend.
 - De ondernemer is failliet verklaard.
 - De bedrijfsactiviteiten van de ondernemer zijn feitelijk beëindigd.

Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan HISWA Vereniging aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

Onder de formele innamevereisten worden de handelingen verstaan die de klant moet doen om het geschil door de Geschillencommissie te laten behandelen. Hieronder vallen het betalen van klachtengeld, het insturen van een ingevuld en ondertekend vragenformulier en een eventuele depotstorting.

ARTIKEL 18 - RECHTSKEUZE

Op alle geschillen met betrekking tot deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingende regels ander nationaal recht van toepassing is.

ARTIKEL 19 - AFWIJKING VAN DE VOORWAARDEN

Aanvullingen of afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen mogelijk als deze niet in het nadeel zijn van de klant en als deze schriftelijk of elektronisch zodanig zijn vastgelegd dat de klant ze eenvoudig kan opslaan.

ARTIKEL 20 - WIJZIGINGEN

Als HISWA Vereniging deze algemene voorwaarden wijzigt, gebeurt dat altijd in overleg met de ANWB en de Consumentenbond.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl