

Nieuwe ANVR-voorwaarden voor de zakelijke markt

Vanaf 1 juli 2018 komen de ANVR B2B Voorwaarden in de huidige vorm te vervallen. Hiervoor in de plaats komen de ANVR Zakelijke Voorwaarden (www.anvr.nl/zakelijkevoorwaarden.pdf) of de ANVR Reizigersvoorwaarden (www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf). Wij geven u graag een toelichting op deze verandering.

Nieuwe wet pakketreizen

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

In de nieuwe wetgeving is expliciet vermeld dat deze ook van toepassing is op het aanbieden van zakenreizen, inclusief de Meeting- en Incentive (MICE) markt, tenzij er een raamovereenkomst (of "algemene overeenkomst") met de opdrachtgever is gesloten. De dienstverlening van reisagenten die zich op de zakelijke markt richten, zal onder deze nieuwe wetgeving niet drastisch veranderen. De Europese wetgever gaat ervan uit dat een onderscheid valt te maken tussen zakenreizen die door een kleine zelfstandige/bedrijven worden afgenomen en de zakenreizen die worden ondernomen door reizigers van de grotere ondernemingen. Van deze laatste groep wordt verondersteld dat zij niet hetzelfde beschermingsniveau verlangen als een consument. Deze organisaties laten, zo is althans de redenering van de wetgever, hun zakenreizen doorgaans verzorgen op basis van een raamovereenkomst voor zakenreizen. De nieuwe wetgeving bepaalt daarom dat de wet op de Pakketreisovereenkomst en Gekoppeld Reisarrangement niet van toepassing is als er sprake is van een raamovereenkomst.

Raamovereenkomst én nieuwe ANVR Zakelijke Voorwaarden

De leden van de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR) die zakenreizen of MICE reizen aanbieden, gebruiken momenteel in vrijwel alle gevallen de ANVR B2B-voorwaarden, die specifiek voor de dienstverlening van zakenreizen of MICE reizen zijn opgesteld. Deze voorwaarden komen met ingang van 1 juli 2018 te vervallen. Hiervoor komen de ANVR Zakelijke Voorwaarden in de plaats, maar *alleen in combinatie* met een raamovereenkomst. De ANVR heeft voor haar leden een *model raamovereenkomst* opgesteld die de afspraken tussen u en uw ANVR-zakenreisagent over en weer nader invult, zoals de rol van de reisonderneming, de dienstverlening, betaling en klachtafhandeling. Tarieven en andere bedrijfsspecifieke zaken worden uiteraard door uw zakenreisagent in overleg met u in de raamovereenkomst opgenomen (en niet door de ANVR). De raamovereenkomst én de nieuwe ANVR Zakelijke Voorwaarden horen onlosmakelijk bij elkaar maar u kunt hierop aanvullingen of wijzigingen aanbrengen.

Geen algemene overeenkomst? Dan de ANVR Reizigersvoorwaarden!

Als er geen sprake is van een raamovereenkomst, dan gelden voor ANVR leden vanaf 1 juli 2018 standaard de ANVR Reizigersvoorwaarden, ongeacht of de reiziger een consument of zakenreiziger is.

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

- De ANVR Reisvoorwaarden bij Pakketreizen, of;

- de voorwaarden voor Gekoppelde Reisarrangementen (GRA-Voorwaarden), of;
- de ANVR Boekingsvoorwaarden als sprake is van slechts een enkele reisdienst (bijvoorbeeld alleen een vlucht of hotelreservering).

Als de ANVR Reisvoorwaarden of GRA-Voorwaarden van toepassing zijn, dan moet de reisonderneming voldoen aan de wettelijke verplichting tot het bieden van een insolventievoorziening aan de reiziger. Deze voorziening wordt vaak aangeboden in de vorm van een verzekering van de reisonderneming en maakt bovendien deel uit van de gedragscode voor ANVR leden.

Voor zakenreizen en MICE reizen is in Nederland slechts één insolventievoorziening mogelijk. Deze garantie wordt aangeboden door SGR Zakelijk (zie www.SGRZ.nl). SGRZ biedt een insolventiegarantie voor alle overeenkomsten van pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen die tussen reisondernemingen en zakelijke opdrachtgevers worden afgesloten. Indien uw zakenreisagent óók vakantie reizen aanbiedt, kan deze reisonderneming daarnaast voor vakantie reizen bij SGR of een ander garantiefonds zijn aangesloten. SGR biedt echter *geen insolventiegarantie aan zakelijke opdrachtgevers*.

Naast de insolventieverplichtingen bepaalt de nieuwe wet dat voor reisondernemingen ook andere verantwoordelijkheden en verplichtingen zullen gelden. Deze verplichtingen houden meestal verband met de uitgebreide consumentenbescherming binnen de EU-lidstaten en zijn ook van toepassing voor zakelijke reizen wanneer met de reisonderneming *geen Raamovereenkomst* is afgesloten. Geboekte reizen zonder raamovereenkomst vallen dus onder de consumentenbeschermingsvoorwaarden.

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

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

AVG

De ANVR Zakelijke Voorwaarden voorzien tevens in de nieuwe regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

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