

Algemene voorwaarden met betrekking tot reisovereenkomsten van de Norge Reiser statutair gevestigd te Hoofddorp De hiernavolgende algemene voorwaarden worden gehanteerd door Norge Reiser.

#### **Artikel 1 TOEPASSELIJKHEID**

1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes die NORGE REISER sluit, een en ander zowel terzake van reisovereenkomsten als hieronder gedefinieerd als terzake van losse reisdiensten en maatwerkreizen die op aanvraag van de klant worden samengesteld.  
2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien NORGE REISER zich daarmee schriftelijk akkoord heeft verklaard en gelden uitsluitend voor de reisovereenkomst waarop zij betrekking hebben.  
3 Eventuele door de contractant gehanteerde algemene voorwaarden worden door NORGE REISER niet geaccepteerd, tenzij NORGE REISER uitdrukkelijk schriftelijk elders met de contractant is overeengekomen.

#### **Artikel 2 AANBIEDINGEN**

1 Alle aanbiedingen en offertes van Norge Reiser, in welke vorm dan ook, zijn geheel vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarden bevatten.  
2 Indien een aanbieding of een offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt aanvaard, heeft Norge Reiser het recht het aanbod binnen vier werkdagen na ontvangst van voornoemde aanvaarding te herroepen.

#### **Artikel 3 DEFINITIES**

In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:

- overeenkomst: de overeenkomst waarbij Norge Reiser zich jegens de contractant verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden van tevoren georganiseerde reis, die één overnachting of een periode van meer dan 24 uur en tenminste één van de volgende diensten omvat:
  1. vervoer;
  2. verblijf;
  3. een andere niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel uitmaakt van de reis.
- reiziger: de contractant en/of degene te wiens behoefte een overeenkomst met Norge Reiser is gesloten. Indien zich een geval voordoet zoals omschreven in art. 9 lid 1 van deze voorwaarden, geldt de vervangende reiziger.
- communicatiekosten: alle kosten die Norge Reiser in de uitvoering van de betreffende overeenkomst heeft gemaakt door haar deelname aan het telefax-, telefoon- en telegramverkeer.
- gewichtige omstandigheden: omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Norge Reiser aan de reisovereenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

#### **Artikel 4 TOTSTANDKOMING REISOVEREENKOMST**

1. De reisovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van Norge Reiser. Via elektronische weg (e-mail) of schriftelijk contract, eventueel in de vorm van een factuur. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan.  
2. De inhoud van de overeenkomst wordt bepaald door de publicatie van Norge Reiser en eventueel schriftelijke bevestigde afwijkingen en/of aanvullingen. Mocht de bevestiging van Norge Reiser afwijken van de gesloten overeenkomst, dan heeft de reiziger gedurende 7 dagen na de verzenddatum van de schriftelijke weergave het recht de overeenkomst kosteloos doch schriftelijk te wijzigen of te annuleren.  
3. De natuurlijke persoon of de rechtspersoon, die namens of ten behoeve van een derde een reisovereenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien.  
4. Kennelijke fouten en vergissingen in een publicatie van Norge Reiser binden Norge Reiser niet.  
5. Indien een publicatie van Norge Reiser een reis wordt aangeboden waarin tevens het vervoer is begrepen en de duur van de reis in dagen is vermeld, zijn de dagen van vertrek en aankomst,

ongeacht eventuele tijdstippen van vertrek en aankomst, bij voornoemde duur van de reis inbegrepen. De tijdstippen van vertrek en aankomst zullen worden vermeld in de reisbescheiden.

6. Norge Reiser draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, die door derden zijn uitgegeven.

#### **Artikel 5 UITVOERING VAN DE REIS**

1. Norge Reiser is gerechtigd voor de uitvoering van de overeenkomsten derden in te schakelen.  
2. De reiziger is verplicht alle aanwijzingen van Norge Reiser en/of diens vertegenwoordiger na te leven ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.  
3. De reiziger, die zodanig hinder of last veroorzaakt c.q. oplevert of op kan leveren, dat een goede uitvoering van de reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt, kan door Norge Reiser van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van Norge Reiser in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen. Alle uit de hinder en de uitsluiting voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.  
4. De reiziger is verplicht elke nalatigheid bij de uitvoering van de overeenkomst, die ter plaatse door hem wordt geconstateerd, zo spoedig mogelijk schriftelijk of in andere passende vorm mee te delen aan de betrokken dienstverlener en/of aan Norge Reiser. Indien deze tekortkoming niet binnen redelijke tijd oplost, dient de reiziger onverwijld contact op te nemen met Norge Reiser. Zie hiervoor art. 16.  
5. Indien de reiziger aan één of meer van de hiervoor genoemde verplichtingen zich niet, niet tijdig of niet volledig heeft gehouden, is Norge Reiser gerechtigd de eventuele meerkosten die de uitvoering van de reis tengevolge van het niet voldoen van de reiziger aan zijn verplichtingen met zich heeft meegebracht, aan de reiziger in rekening te brengen.

#### **Artikel 6 INFORMATIE**

Norge Reiser verstrekt de reiziger bij of kort na de totstandkoming van de overeenkomst informatie over de mogelijkheden tot het afsluiten van een annuleringskosten en of reisverzekering. 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.

#### **Artikel 7 REISBESCHIEDEN**

1. Norge Reiser zal zich inspannen om de benodigde reisbescheiden uiterlijk 15 dagen voor de dag van vertrek aan de reiziger ter hand te stellen.  
2. De reiziger dient bij vertrek en gedurende de reis in het bezit te zijn van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort of toeristenkaart, rijbewijs en groene kaart.  
3. Indien een reiziger de reis niet (geheel) kan maken door het ontbreken van enig geldig document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen en kosten voor rekening van de reiziger.  
4. De reiziger die om één van bovengenoemde redenen aan de reis kan deelnemen, heeft geen aanspraak op restitutie van (een deel van) de reissom, tenzij hij/zij bewijst dan Norge Reiser zich kosten heeft bespaard.  
5. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van een verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

#### **Artikel 8 WIJZIGING DOOR DE REIZIGER**

1. Tot 4 weken voor de dag van vertrek kan de reiziger schriftelijk wijziging van de overeenkomst verzoeken.  
2. Norge Reiser deelt de reiziger zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 7 dagen na ontvangst van het schriftelijke verzoek van de reiziger, mede of Norge Reiser met de verzochte wijziging akkoord gaat of niet.

3. Indien Norge Reiser besluit niet met het verzoek van de reiziger akkoord te gaan, zal zij haar beslissing met redenen omkleeden. Indien Norge Reiser besluit met de wijziging akkoord te gaan, is de reiziger de gewijzigde reissom verschuldigd conform de geldende betalingsregelingen, alsmede een bedrag van

€ 45 per boeking inzake wijziging- en communicatiekosten.

4. Indien de reiziger het verzoek tot wijziging, nadat Norge Reiser heeft besloten niet met het wijzigingsverzoek in te stemmen, handhaaft, dan geldt deze handhaving als een annulering van de overeenkomst en zullen de daartoe bestemde bepalingen van deze voorwaarden, in het bijzonder art. 9, van toepassing zijn.

#### **Artikel 9 ANNULERING OF VERVANGING**

1. Indien één of een deel van de aangemelde reizigers verhinderd is aan de reis deel te nemen heeft deze reiziger de keuze:

- ofwel Norge Reiser verzoeken zich te laten vervangen door een ander persoon, die zelf nog geen reiziger in de zin van de voorwaarden is en die in de plaats van de reiziger aan de reis kan deelnemen;
- ofwel de overeenkomst te annuleren.

#### **Vervangende reiziger**

2. De in het vorig artikel bedoelde vervanging van de reiziger is uitsluitend mogelijk op de navolgende voorwaarden:

- a. de vervangende reiziger voldoet aan alle in de overeenkomst verbonden voorwaarden;
- b. de reiziger dient het verzoek tot vervanging uiterlijk 14 dagen voor de dag van vertrek in bij Norge Reiser dan wel zo tijdig dat Norge Reiser nog de nodige handelingen en formaliteiten kan verrichten om de vervanging doorgang te laten vinden;
- c. de reiziger en de vervangende reiziger zijn beiden hoofdelijk aansprakelijk jegens Norge Reiser voor de betaling van de volledige reissom vermeerderd met wijziging- en communicatiekosten als bedoeld in art. 8 en eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

#### **Annulering**

4. Indien een overeenkomst met hotel accommodatie wordt geannuleerd door de reiziger, is de reiziger verplicht naast de eventueel reeds verschuldigde reserveringskosten de volgende bedragen terzake annuleringskosten aan Norge Reiser te betalen:

- a. bij annulering tot 42 dagen voor de dag van vertrek: 10% van de reissom met een minimum van € 50
- b. bij annulering vanaf de 42<sup>e</sup> dag tot 28 dagen voor de dag van vertrek: 35% van de reissom;
- c. bij annulering vanaf de 28<sup>e</sup> dag tot 21 dagen voor vertrek: 60% van de reissom;
- d. bij annulering vanaf de 21<sup>e</sup> dag tot 14 dagen voor vertrek: 75% van de reissom
- e. bij annulering vanaf 14 dagen voor vertrek tot de dag voor vertrek 90% van de reissom;
- f. bij annulering op de dag van vertrek of later; de volledige reissom. No show geldt als annulering op de dag van vertrek c.q. aankomst.
- g. 100% annuleringskosten vanaf de dag van boeking voor vlieggreizen en boottoertochten, tenzij anders vermeld.
- 5. Indien een overeenkomst met een wooneenheid wordt geannuleerd door de reiziger, is de reiziger in afwijking van hetgeen in het vorige artikel is bepaald, verplicht naast de eventueel reeds verschuldigde reserveringskosten aan Norge Reiser te betalen:
  - a. bij annulering tot 42 dagen voor de dag van aankomst: 30% van de reissom;
  - b. bij annulering vanaf de 42<sup>e</sup> dag tot 28 dagen voor de dag van aankomst: 60% van de reissom;
  - c. bij annulering vanaf de 28<sup>e</sup> dag tot de dag van aankomst: 90% van de reissom;
  - d. bij annulering op de dag van aankomst of later: 100% van de reissom. No show geldt als annulering op de dag van aankomst.
  - e. 100% annuleringskosten vanaf de dag van boeking voor vlieggreizen en boottoertochten, tenzij anders vermeld.
- 6. De door de reiziger verschuldigde annuleringskosten zullen de hoogte van de overeengekomen reissom niet overschrijden.
- 7. Indien een overeenkomst betreffende het gezamenlijk verblijf van meerdere reizigers in een kamer, appartement, vakantiewoning of ander

accommodatie door één of meer van deze reizigers wordt geannuleerd, geldt deze annulering als een annulering voor de overeenkomsten van alle voornoemde (mede)reizigers. Elke reiziger zal in dat geval de verschuldigde annulerings- en reserveringskosten, opgesomd in de voorgaande artikelen, moeten betalen, tenzij de reiziger uitdrukkelijk aan Norge Reiser te kennen geeft zijn overeenkomst met Norge Reiser in stand te willen laten en indien voor het aantal aldus "overblijvend niet annulerende reiziger(s)" accommodatie beschikbaar is. De alsdan overblijvende reizigers zoeken de reissom betalen, zoals die geldt voor dat nieuwe aantal reizigers. De door deze overblijvende reizigers verschuldigde annuleringskosten worden verrekend met de hier bedoelde nieuwe reissommen.

8. Bij sommige reizen of onderdelen van reizen, waaronder cruises, Hurtigruten, lijndiensten en rondreizen, kunnen andere annuleringsregels gelden.

#### **Artikel 10**

##### **WIJZIGING DOOR NORGE REISER**

1. Norge Reiser heeft het recht de overeenkomst te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden zoals omschreven in artikel 3. De reiziger kan in dat geval te allen tijde de overeengekomen reis of vertrekkdatum wijzigen overeenkomstig het bepaalde in artikel 2 van dit artikel.

2. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht de overeenkomst ingevolge het vorige artikel te wijzigen, moet dit binnen 3 dagen na ontvangst van het bericht van de wijziging van Norge Reiser aan Norge Reiser kenbaar maken. Norge Reiser zal de reiziger binnen 3 dagen een alternatieve reis aanbieden ofwel de door de reiziger reeds geheel of gedeeltelijk betaalde reissom minus € 25 administratiekosten per overeenkomst restitueren.

3. Indien na vertrek van de reiziger een belangrijk gedeelte van de overeenkomst niet kan worden uitgevoerd, zorgt Norge Reiser er voor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis.

#### **Artikel 11**

##### **OPZEGGING DOOR NORGE REISER**

1. indien de reiziger niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen als genoemd in artikel 14, heeft Norge Reiser het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, één en ander onverminderd het recht van Norge Reiser op betaling van de reissom, vermeerderd met rente en kosten.

2. Norge Reiser kan de overeenkomst voorts slechts opzeggen wegens gewichtige omstandigheden en uitsluitend met onmiddellijke ingang. Norge Reiser zal de reiziger onverwijld schriftelijk van de opzegging op de hoogte stellen met opgave van redenen.

4. Norge Reiser zal, voor zover de opzegging niet het gevolg is van een aan reiziger toe te rekenen oorzaak, gelijktijdig met de in lid 2. bedoelde kennisgeving van de opzegging een gelijkwaardige of betere reis aanbieden

5. Indien het in het vorige artikel bedoelde aanbod van Norge Reiser niet wordt aanvaard door de reiziger of indien Norge Reiser niet in staat is een dergelijk aanbod te doen, wordt de reeds geheel of gedeeltelijk betaalde reissom door Norge Reiser terugbetaald.

#### **Artikel 12**

##### **HULPVERLENING**

1. Norge Reiser is naar gelang van 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.

2. Indien de oorzaak daarvan aan de reiziger moet worden toegerekend is de reisorganisator tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden. De kosten voor de verleende hulp en bijstand komen in dat geval voor rekening van de reiziger.

3. De kosten voor hulp en bijstand komen voor rekening van de reisorganisator indien de tekortkoming in de nakoming aan hem of aan de persoon wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, kan worden toegerekend overeenkomstig artikel 15.

#### **Artikel 13**

#### **REISSOM**

1. De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders vermeld.

2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen zoals deze bij Norge Reiser bekend waren ten tijde van de publicatie.

3. Norge Reiser heeft het recht om tot 20 dagen voor vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten, met inbegrip van brandstofkosten, de verschuldigde heffingen of toepasselijke wisselkoersen. Norge Reiser zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. De reiziger kan de verhoging afwijzen, waarop Norge Reiser de overeenkomst kan opzeggen. De reiziger zal dan de reissom terug ontvangen of, indien de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

4. Prijsopgaven van de reissom worden voortdurend inclusief de verschuldigde BTW doch exclusief elke overige heffing vermeld.

#### **Artikel 14**

##### **BETALING**

1. Bij totstandkoming van de overeenkomst dient de reiziger een aanbetaling aan Norge Reiser te voldoen die gelijk is aan 25% van de totale overeengekomen reissom afgerond met € 1 naar boven en dat ten minste € 45 per reiziger bedraagt.

2. In afwijking van hetgeen in het vorig artikel lid is bepaald, dient de reiziger in geval van vakanties waarbij een verblijf in bungalows of appartementen is overeengekomen, een aanbetaling van 30% van de totale overeengekomen reissom.

3. Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken voor de dag van vertrek in het bezit te zijn van Norge Reiser.

4. Indien een reisovereenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

5. De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens Norge Reiser heeft voldaan, is over de hoofdsom een rente verschuldigd van 1% over iedere maand of gedeelte van een maand ter vertraging. Voorts is hij gehouden tot een vergoeding van buitengerechtigde incasso kosten gelijk aan 15% van het gevorderde, met een minimum van € 125.

#### **Artikel 15**

##### **AANSPRAKELIJKHEID**

1a. Norge Reiser is verplicht tot uitvoering van de overeenkomst de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

1b. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in de in lid 1a bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkene conform artikel 16.

2. Indien de reis niet verloopt conform de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Norge Reiser verplicht de reiziger de schade te vergoeden die hij dientengevolge lijdt, tenzij de tekortkoming niet aan hem is toe te rekenen, noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger;

b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, die niet te voorzien was of kon worden opgeheven, is toe te rekenen aan een derde die niet is betrokken bij de levering van de in de overeenkomst betrokken diensten; of

c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is te wijten aan overmacht of aan een gebeurtenis die Norge Reiser of degene van wiens hulp zij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen.

3. Onder overmacht wordt verstaan: abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen, ondanks alle voorzorgsmaatregelen, niet konden worden vermeden.

4. Wanneer Norge Reiser aansprakelijk is op grond van dit artikel, zal haar aansprakelijkheid zijn beperkt c.q. uitgesloten conform toepasselijke internationale verdragen. Norge Reiser aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van enige verzekering.

5. Ieder aansprakelijkheid van Norge Reiser, uit welke hoofde dan ook, zal - behoudens in geval van dood of letsel - steeds zijn beperkt tot maximaal driemaal de reissom voor materiële en zuivere vermogensschade en maximaal éénmaal de reissom voor derving van reisgenot.

6. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Norge Reiser gelden ook ten behoeve van werknemers van Norge Reiser, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

7. Rente en incassokosten. De reiziger die niet tijdig aan de geldige verplichting jegens de reisorganisatie heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtigde incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onmiddellijk is."

#### **Artikel 16**

##### **ONVOLKOMENHEDEN OF KLACHTEN**

Een door de reiziger geconstateerde onvolkomenheid in of klacht over de uitvoering van de overeenkomst, als bedoeld in artikel 5 lid 4, dient zo spoedig mogelijk op de plaats van bestemming aan de betrokken leverancier kenbaar worden gemaakt. Deze zal ervoor zorgdragen, dat de onvolkomenheid of klacht - voor zover mogelijk - naar tevredenheid van de reiziger worden verholpen. Mocht dit om welke reden dan ook niet lukken dient de reiziger contact op te nemen met het bij de tickets vermelde noodnummer. Indien de onvolkomenheid of de klacht naar de mening van de reiziger niet bevredigend door zowel de leverancier als Norge Reiser worden opgelost, dient men ter plaatse om een klachtenformulier te vragen. Dit formulier wordt vervolgens door zowel de reiziger als de leverancier ondertekend. Het formulier is alleen verkrijgbaar daar waar de klacht of onvolkomenheid werd geconstateerd. De reiziger dient binnen 14 dagen na afloop van de reis middels een klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd zijn beklag te doen over de onvolkomenheid of klacht. Althans over het niet verhelpen van deze onvolkomenheid of klacht door de leverancier. Dit klaagformulier moet altijd gepaard gaan met een door de reiziger en leverancier ondertekend klachtenformulier. Norge Reiser zal klaagschriften, die niet volgens de hiervoor genoemde wijze aan haar zijn kenbaar gemaakt, niet in behandeling nemen.

#### **Artikel 17**

##### **GESCHILLEN**

Alle geschillen, ook welke slechts door één van de partijen als zodanig worden beschouwd, welke zich naar aanleiding van enige met Norge Reiser aangegane overeenkomst voordoen, kunnen uitsluitend worden berecht door de volgens de regels van de absolute competentie bevoegde Rechter, tenzij Norge Reiser en de reiziger zijn overeengekomen het geschil te onderwerpen aan een arbitrage instantie. Alle vorderingsrechten vervallen 1 jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden) 1 jaar na de oorspronkelijke vertrekkdatum.