



1. Algemeen

Elke dag doen zich ergens in de wereld gebeurtenissen voor die als "calamiteit" in algemene zin kunnen worden omschreven. Voor het Calamiteitenfonds (nader: CFR) en de Calamiteitencommissie (nader: CC) zijn die gebeurtenissen echter slechts relevant indien zij een "uitkeringsvatbare situatie" in de zin van de garantieregeling tot gevolg kunnen hebben. De deelnemer mag er niet van uitgaan dat CFR of de CC per definitie op de hoogte zijn van de relevante gebeurtenissen en zelf het initiatief nemen. De deelnemer is verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van zijn reizen. Wanneer hij verneemt van een 'ramp' die wellicht een (dreigende) calamiteit in de zin van de regeling is en die een uitkeringsvatbare situatie voor zijn klanten kan opleveren, dan meldt hij dat onmiddellijk bij CFR.

De garantie van CFR is vergelijkbaar met een verzekering. Kenmerkend voor een verzekering is dat zij de verzekerde vrijwaart voor de gevolgen van onzekere gebeurtenissen in de toekomst. Dat betekent dat reizen die beginnen vóór vaststelling van een uitkeringsvatbare situatie in beginsel gedekt zijn. Geen dekking zal echter worden verleend indien – ondanks het feit dat nog geen uitkeringsvatbare situatie is vastgesteld – reeds vóór aanvang van de reis vaststaat dat die reis in verband met een (op handen zijnde) calamiteit niet zoals overeengekomen zal kunnen worden uitgevoerd. Dit scenario kan zich voornamelijk voordoen bij (dreigende) natuurrampen zoals een (aankomende) orkaan.

CFR zal haar deelnemers onverwijld over vastgestelde uitkeringsvatbare situaties informeren. Op de internetsite van CFR, www.calamiteitenfonds.nl, zal de meest recente informatie gepubliceerd worden.

Vanaf het moment dat de CC een uitkeringsvatbare situatie heeft vastgesteld en zolang die situatie voortduurt mag de deelnemer geen nieuwe reizen meer met garantie van CFR laten vertrekken naar de betreffende bestemming. Hij zal reeds vooruitontvangen reissommen voor deze nog niet begonnen reizen aan de consument terug moeten betalen (ontbinding van de reisovereenkomst).

Voor deelnemers die op dat moment reizigers op de plaats van bestemming of onderweg naar de plaats van bestemming hebben geldt de hieronder omschreven procedure.

2. Hulp en bijstand

Als reisorganisator bent u verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen wanneer zich tijdens zijn vakantie moeilijkheden voordoen. Deze verplichting vloeit voort uit artikel 7.507 lid 3 BW en uit artikel 13 van de ANVR Reisvoorwaarden.

Volgens de Memorie van Toelichting op de wet wordt een algemene inspanningsverplichting op de reisorganisator gelegd om praktische hulp en bijstand aan de reiziger onder alle omstandigheden veilig te stellen. Voor het ontstaan van de verplichting is daarom niet van belang of de behoefte van de reiziger is voortgekomen uit een oorzaak die voor rekening van de reisorganisator komt, dan wel door een omstandigheid waarvoor hij niet aansprakelijk is. Beslissend is of de reiziger, veelal in een vreemd land waarvan hij de taal niet beheerst, hulp nodig heeft. De Memorie van Toelichting benadrukt dat het om feitelijke steun van de reisorganisator door middel van zijn ondergeschikten of hulppersonen behoort te gaan en dat de behoefte aan hulp en bijstand verschillende vormen kan aannemen, zoals



opvang gedurende bepaalde tijd, verzorging van passend verblijf of regeling van de terugreis bij voortijdig afbreken van de reis. Daarbij behoort naar ons oordeel ook dat u bij uitkeringsvatbare situaties de gemoeide kosten aan uw klant voorschiet. Dit geldt temeer omdat u die bedragen van CFR gerestitueerd krijgt en dus niet op uw klanten hoeft te verhalen.

Alleen indien u tijdens de (dreigende) calamiteit een actieve en leidende rol speelt bij het treffen van de noodzakelijke maatregelen en indien u daarvoor ook de kosten voorschiet is achteraf een goede beoordeling en een behoorlijke afwikkeling van de schade door CFR mogelijk.

3. Wie wikkelt de schade af?

De schadeafwikkeling met CFR moet altijd via de deelnemer (reisorganisator) lopen. Reisagent en/of consument kunnen de schade niet rechtstreeks met CFR afwikkelen. Hiervoor zijn drie redenen:

- 3.1 Alleen de deelnemer kan volledig inzicht geven in de gang van zaken tijdens de calamiteit.
Hiertoe dient hij een eigen toelichting te geven op het gebeurde. Het is volstrekt onvoldoende om de van consumenten ontvangen claims zonder enige toelichting bij CFR "over de schutting te gooien".
- 3.2 De deelnemer moet hulp en bijstand verlenen aan zijn klant. Het voorschieten van noodzakelijke extra kosten is hiervan een onderdeel en die kosten kunnen dan aan CFR worden doorbelast.
- 3.3 De deelnemer moet de in de reissom opgenomen prijs voor niet aan de consument geleverde diensten met de onder 3.2 genoemde meerkosten verrekenen.

Voor elk schadedossier worden derhalve twee berekeningen gemaakt:

- Het door de deelnemer aan de consument terug te betalen (bruto)bedrag.
- Het door CFR aan de deelnemer terug te betalen (netto)bedrag.

4. Welke schade wordt vergoed?

Er zijn twee scenario's mogelijk:

- 4.1 De reis wordt in aangepaste vorm voortgezet. De consument krijgt geen vergoeding. De door de deelnemer voor te schieten extra kosten voor de reisaanpassing komen, na verrekening van de in de reissom opgenomen prijs voor niet geleverde diensten, voor rekening van CFR. CFR maakt dat saldo aan de deelnemer over.
NB: Indien de aangepaste reis korter is dan de geboekte reis dan is voor de niet geleverde reisdagen het gestelde in punt 4.2 van toepassing.
- 4.2 De reis wordt (tijdelijk of definitief) gestaakt.
De consument ontvangt van CFR (via de deelnemer) een restitutie voor de niet geleverde reisdagen.
De formule hiervoor is: reissom : aantal geboekte reisdagen x het aantal niet geleverde reisdagen.
De dag van vertrek en de dag van terugkomst worden als geboekte reisdagen meegerekend.
De deelnemer kan de door hem voor te schieten noodzakelijke extra kosten in verband met de afbreking c.q. onderbreking van de reis bij CFR in rekening brengen, waarbij de



in de reissom opgenomen prijs voor niet geleverde diensten moet worden verrekend.
NB: Indien de reis tijdelijk werd gestaakt en dan weer voortgezet, moet worden gezien of de stakingsperiode als niet geleverde reisdagen moet worden beschouwd of als (qua aard en prijsniveau vergelijkbare) reisaanpassing. Dat wordt in goed overleg met de deelnemer bepaald.

5. Instructies bij uitkeringsvatbare situaties

CFR kan per calamiteit een specifieke uitvoeringsregeling uitvaardigen. CFR kan tevens, ter bevordering van een kostenefficiënte afwikkeling, coördinerend optreden en een collectieve afhandeling van klanten van meerdere deelnemers organiseren. Dat zal in goed overleg met de betrokken deelnemers gebeuren.

Indien geen specifieke instructies worden uitgevaardigd neemt de deelnemer de uitvoering van de reisaanpassing op de meest kostenefficiënte wijze zelf ter hand. Voorbeelden: accommodatie zoveel mogelijk in de oorspronkelijk geboekte categorie, verblijfsduur niet onnodig verlengen, luchtvervoer bij voorkeur op beschikbare chartercapaciteiten, lijndienst bij voorkeur in tourist class en indien mogelijk tegen speciaal tarief.

In geval van noodzakelijke staking of beëindiging van de reis neemt hij onverwijld contact op met CFR om de verdere gang van zaken af te stemmen.

6. Termijnen

- 6.1 De deelnemer moet onverwijld maar uiterlijk binnen één week een opgave doen van het aantal getroffen consumenten op de bestemming waarvoor de uitkeringsvatbare situatie is vastgesteld.
- 6.2 De consument moet zijn claim conform de garantieregeling uiterlijk een maand na terugkomst van de reis bij de deelnemer indienen.
- 6.3 De deelnemer moet vervolgens het volledige schadedossier uiterlijk binnen twee maanden na aanvang van de uitkeringsvatbare situatie bij CFR indienen.

7. In te dienen stukken.

- Een korte en zakelijke weergave in hoeverre de deelnemer zijn verplichtingen uit de reisovereenkomst niet heeft kunnen nakomen ten gevolge van de (dreigende) calamiteit.
 - Een omschrijving van de door de deelnemer getroffen maatregelen.
 - Een opgave van de gemaakte meerkosten onder aftrek van de in de reissom opgenomen prijs voor niet geleverde diensten, met de bijbehorende bewijsstukken.
 - Een opgave van het aantal (objectief) niet genoten reisdagen. Met subjectieve kwaliteitscriteria mag geen rekening worden gehouden.
 - Een specificatie van het bij CFR te claimen bedrag.
 - De boekingsbevestiging/factuur van alle party's/groepen waarvoor claims worden ingediend.
- Bij agentboekingen: de bevestigingen aan de reisagent en aan de klant.
- Het oorspronkelijke reisprogramma (reisbrochure, informatieboekje).



Uitvoeringsregeling Schadeafwikkeling

Vergeet niet bij de inzending van de claim de naam van de contactpersoon voor deze schadeafwikkeling en diens bereikbaarheidsgegevens alsmede het rekeningnummer waarop CFR kan uitkeren (ook ter controle) te vermelden.

versie 200603

Disclaimer

Deze uitvoeringsregeling geeft een nadere praktijkuitwerking, met voorbeelden, van hetgeen in de statuten en reglementen van het Calamiteitenfonds is vastgelegd. U kunt aan deze uitvoeringsregeling geen rechten ontlenen. Bij interpretatieverschillen prevaleren statuten en reglementen. Deze versie vervangt de versie van september 2005 die tegelijkertijd haar geldigheid verliest.