

Algemene vervoer- en reisvoorwaarden van KNV Busvervoer

gedeponeerd op 29 oktober 2008 onder nr. 80/2008 ter griffie van de Rechtbank 's-Gravenhage te Den Haag



KNV Busvervoer

Spui 188, 2511 BW Den Haag
Postbus 19365, 2500 CJ Den Haag
T 070-3751751, F 070-3751775
E bus@knv.nl, I www.knv.nl

Artikel 1: Definities

- 1.1 *Vervoerovereenkomst*: de overeenkomst tot vervoer per bus van een of meer personen en al dan niet hun bagage, niet zijnde een reisovereenkomst als hierna gedefinieerd onder 1.4 en met uitzondering van openbaar vervoerdiensten, waarop de CAO Besloten Busvervoer niet van toepassing is.
- 1.2 *Vervoerder*: degene die zich bij vervoerovereenkomst als gedefinieerd onder 1.1 verbindt tot vervoer.
- 1.3 *Oprachtgever*: de wederpartij van de vervoerder bij een vervoerovereenkomst.
- 1.4 *Reisovereenkomst*: de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde busreis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten: a. vervoer; b. verblijf; c. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.
- 1.5 *Reisorganisator*: degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde busreizen aanbiedt.
- 1.6 *Reiziger*: een door de vervoerder per bus te vervoeren persoon respectievelijk, in het kader van een reisovereenkomst, a. de wederpartij van de reisorganisator; b. degene die wiens behoefte of c. degene aan wie de rechtsverhouding tot de reisorganisator op de rechtens vereiste wijze is overgedragen.

Artikel 2: Totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Elk aanbod van de vervoerder respectievelijk reisorganisator is herroepelijk, ook als daarin een termijn voor aanvaarding is vermeld. Elk aanbod tot het aangaan van een vervoer- respectievelijk reisovereenkomst van de vervoerder respectievelijk reisorganisator is vrijblijvend en kan derhalve door deze worden herroepen, zelfs nadat de opdrachtgever respectievelijk reiziger het aanbod heeft aanvaard. Herroeping van een vrijblijvend aanbod dient binnen 8 kantooruren na ontvangst van de aanvaarding te geschieden.
- 2.2 Degene die namens of ten behoeve van een andere overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

Artikel 3: Prijzen

- 3.1 Tenzij anders is overeengekomen is het bedrag van de ritprijs exclusief BTW en andere overheidsheffingen.
- 3.2 De vervoerder is bevoegd de stijging van aan de uitvoering van de overeenkomst verbonden kosten, bijvoorbeeld tengevolge van de stijging van brandstofkosten, van loonkosten, van de prijzen van consumpties of van verschuldigde heffingen, middels een verhoging van de overeengekomen ritprijs door te berekenen aan de opdrachtgever. De opdrachtgever kan de verhoging afwijzen. Ten aanzien van een dergelijke afwijzing en de gevolgen daarvan geldt hetgeen hierna is bepaald onder 6.2 en 6.3.
- 3.3 De reisorganisator is tot 20 dagen voor de aanvang van de reis bevoegd om de overeengekomen reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten met inbegrip van brandstofkosten, de verschuldigde heffingen of de toepasselijke wisselkoersen. De reiziger kan de verhoging afwijzen. Ten aanzien van een dergelijke afwijzing en de gevolgen daarvan geldt hetgeen hierna is bepaald onder 6.2 en 6.3. Een dergelijke wijziging in de

kosten zal ook kunnen leiden tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van de reisorganisator geveerd kan worden.

- De reisorganisator is verplicht om alle op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen in de geoffreerde reissom op te nemen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door de reisorganisator of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies, alsmede kosten welke bij boeking per party worden geheven en variëren naar gelang de grootte van de party, en reserveringskosten die per verkoopkanaal kunnen variëren.
- 3.4 De opdrachtgever respectievelijk reiziger is gehouden de meerkosten te voldoen die hem in rekening worden gebracht indien: a. op zijn verzoek respectievelijk wegens een hem toe te rekenen omstandigheid meer kilometers zijn gereden en/of meer arbeidsuren zijn gemaakt dan zijn verdisconteerd in de ritprijs respectievelijk reissom, b. op zijn verzoek respectievelijk wegens een hem toe te rekenen omstandigheid op enigerlei wijze is afgeweken in de uitvoering van het vervoer respectievelijk de reis (bijvoorbeeld in de route, het tijdschema, de verzorging of de accommodatie) zoals deze in de overeenkomst was voorzien, en c. ten gevolge van vooraf niet voorziene verkeerssituaties, zoals filevorming, de rit- respectievelijk reisduur langer is dan was overeengekomen.

Artikel 4: Betaling; rechtshandhaving

- 4.1 De vervoerder is steeds gerechtigd om van de opdrachtgever betaling van een voorschot op de ritprijs respectievelijk vooruitbetaling van de gehele ritprijs te verlangen. De opdrachtgever dient het voorschot respectievelijk de vooruitbetaling binnen de door de vervoerder te bepalen termijn te betalen. Bij gebreke van een dergelijke termijnaanduiding dient het voorschot respectievelijk de vooruitbetaling tenminste 14 dagen voor de vertrekdatum aan de vervoerder te zijn betaald. Ingeval de opdrachtgever verzuimt het voorschot respectievelijk de vooruitbetaling tijdig te betalen is de vervoerder bevoegd de vervoerovereenkomst te ontbinden en is de opdrachtgever gehouden aan de vervoerder de door deze reeds gemaakte kosten respectievelijk overige schade te vergoeden. Deze schadevergoeding zal tenminste 30% van de ritprijs bedragen.
- 4.2 De opdrachtgever is gehouden (het restant van) de ritprijs te voldoen binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen.
- 4.3 Bij totstandkoming van een reisovereenkomst dient de reiziger binnen een door de reisorganisator te stellen termijn een aanbetaling te verrichten ter hoogte van 30% van de reissom. Indien deze betaling niet direct respectievelijk tijdig door de reisorganisator is ontvangen, is de reisorganisator bevoegd de reisovereenkomst te ontbinden, zonder dat de reiziger aanspraak op schadevergoeding heeft.
- 4.4 De reiziger dient (het restant van) de reissom uiterlijk 4 weken voor de dag van aanvang van de reis te hebben betaald aan de reisorganisator. Deze betalingstermijn geldt als een fatale termijn. Bij niet-tijdige betaling is de reiziger in verzuim en heeft de reisorganisator de bevoegdheid om ofwel met inachtneming van het bepaalde onder 4.5 de reissom te incasseren dan wel om de reisovereenkomst te ontbinden. In geval van ontbinding is de reiziger schadevergoeding verschuldigd, berekend

overeenkomstig het bepaalde onder 5.2 van deze voorwaarden.

- 4.5 In geval van enige niet-tijdige betaling is de opdrachtgever respectievelijk reiziger zonder dat ingebrekestelling of aanmaning nodig is, in verzuim en is hij over het achterstallige bedrag een direct opeisbare boete verschuldigd van 1,5% per maand. Een gedeelte van een maand geldt in dit verband als een hele maand.
- 4.6 Alle kosten, zowel buitengerechtigde als gerechtelijke (inclusief de kosten van juridische bijstand), die voor de vervoerder respectievelijk reisorganisator verbonden zijn aan de handhaving van zijn rechten jegens de opdrachtgever respectievelijk reiziger, komen voor rekening van de opdrachtgever respectievelijk reiziger. De buitengerechtigde kosten bedragen tenminste 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 75,-.

Artikel 5: Annulering

- 5.1 Indien de opdrachtgever de vervoerovereenkomst opzegt, is hij verplicht de dientengevolge door de vervoerder geleden schade te vergoeden. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen - met inbegrip van het geval dat de vervoerder in zijn prospectus of andere publicatie een afwijkende annuleringsregeling heeft vermeld - is de opdrachtgever, naast vergoeding van eventueel in zijn opdracht door de vervoerder reeds gemaakte kosten, de navolgende schadevergoeding aan de vervoerder verschuldigd: a. indien de opzegging plaatsvindt tenminste 22 dagen voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 15% van de overeengekomen ritprijs met een minimum van € 35,-; b. indien de opzegging plaatsvindt op de 21e dag of tussen 21 en 14 dagen voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 30% van de overeengekomen ritprijs; c. indien de opzegging plaatsvindt op de 14e dag of tussen 14 en 2 dagen voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 50% van de overeengekomen ritprijs; d. indien opzegging plaatsvindt op de 2e dag voor de dag waarop het vervoer aanvangt: 75% van de overeengekomen ritprijs; e. indien opzegging plaatsvindt op de dag van vertrek of tijdens het vervoer: de volledige ritprijs.
- 5.2 Indien de reiziger de reisovereenkomst opzegt wegens een omstandigheid die voor zijn rekening komt - zoals ziekte of familie-omstandigheden - is hij verplicht de dientengevolge door de reisorganisator geleden schade te vergoeden. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen - met inbegrip van het geval dat de reisorganisator in zijn prospectus of andere publicatie een afwijkende annuleringsregeling heeft vermeld - is de reiziger de navolgende schadevergoeding aan de reisorganisator verschuldigd: a. bij opzegging eerder dan 56 dagen voor de dag van vertrek: € 35,- per persoon; b. bij opzegging vanaf de 56e dag tot 28 dagen voor de dag van vertrek: het bedrag van de aanbetaling tot een maximum van 25% van de reissom; c. bij opzegging vanaf de 28e dag tot 14 dagen voor de dag van vertrek: 50% van de reissom; d. bij opzegging vanaf de 14e dag tot de dag van vertrek: 75% van de reissom; e. bij opzegging op de dag van vertrek of tijdens de reis: de volledige reissom.
- 5.3 Indien een of meer reizigers die gezamenlijk met een of meer andere reizigers voor een verblijf bepaalde accommodatie hebben geboekt hun reisovereenkomst opzeggen, geldt zodanige opzegging tevens als opzegging door die andere reiziger(s) van de met hem (hen) gesloten reisovereenkomst(en) en zijn ook deze reizigers tot schadevergoeding op de voet van 5.2 gehouden.
- 5.4 De opzeggingsbevoegdheid kan tijdens het vervoer respectievelijk de reis niet worden uitgeoefend wanneer daardoor de reis van het voertuig zou

worden vertraagd. Opzegging door de opdrachtgever respectievelijk reiziger kan voor de aanvang van het vervoer respectievelijk de reis slechts schriftelijk geschieden.

Artikel 6: Wijziging van de overeenkomst

- 6.1 De vervoerder respectievelijk reisorganisator is bevoegd de vervoer- respectievelijk reisovereenkomst op een wezenlijk punt te wijzigen wegens gewichtige, de opdrachtgever respectievelijk reiziger zo spoedig mogelijk meegedeelde omstandigheden. De opdrachtgever respectievelijk reiziger kan de wijziging afwijzen. Indien de vervoerder respectievelijk reisorganisator de vervoer- respectievelijk reisovereenkomst op een niet-wezenlijk punt wijzigt wegens gewichtige, de opdrachtgever respectievelijk reiziger onverwijld meegedeelde omstandigheden, kan de opdrachtgever respectievelijk reiziger de wijziging slechts afwijzen indien zij hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
- 6.2 De opdrachtgever respectievelijk reiziger dient zijn eventuele afwijzing zo spoedig mogelijk aan de vervoerder respectievelijk reisorganisator mee te delen, bij gebreke waarvan de afwijzing geen effect sorteert.
- 6.3 In geval van afwijzing door de opdrachtgever respectievelijk reiziger als bedoeld onder 6.2, kan de vervoerder respectievelijk reisorganisator de vervoer- respectievelijk reisovereenkomst opzeggen. De vervoerder respectievelijk reisorganisator dient deze opzeggingsbevoegdheid zo spoedig mogelijk uit te oefenen. In geval van zodanige opzegging heeft de opdrachtgever respectievelijk reiziger recht op teruggave of kwijtschelding van de ritprijs respectievelijk reissom of, indien het vervoer respectievelijk de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

Artikel 7: Opzegging wegens te geringe deelname of wegens overmacht

- 7.1 De reisorganisator is bevoegd de reisovereenkomst op te zeggen zonder dat hij de reiziger enige schadevergoeding is verschuldigd, wanneer het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal en de reiziger binnen de in de reisovereenkomst aangegeven termijn schriftelijk van de opzegging in kennis is gesteld, of wanneer nakoming van de reisovereenkomst onmogelijk is dan wel wordt bemoeilijkt door abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van de reisorganisator en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.
- 7.2 De vervoerder is bevoegd de reisovereenkomst op te zeggen ingeval de nakoming daarvan onmogelijk wordt gemaakt respectievelijk wordt bemoeilijkt door een omstandigheid die buiten zijn macht is gelegen; als zulk een omstandigheid worden onder meer beschouwd staking van ondergeschikten en/of hulppersonen van de vervoerder en extreme weersomstandigheden waarvoor een weeralarm wordt afgegeven. Ingeval de reisovereenkomst strekt tot vervoer middels tebeschikkingstelling door de vervoerder van een of meer zitplaatsen in een bus en niet van een bus als zodanig is de vervoerder eveneens bevoegd de reisovereenkomst op te zeggen bij te geringe deelname als bedoeld onder 7.1.
- 7.3 In geval van opzegging heeft de opdrachtgever respectievelijk reiziger recht op teruggave of kwijtschelding van de ritprijs respectievelijk reissom of, indien het vervoer respectievelijk de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

Artikel 8: Aansprakelijkheidsbeperking

- 8.1 Ingeval de vervoerder rechtens aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger tengevolge van een ongeval dat in verband met en tijdens het vervoer aan de reiziger is overkomen, en/of schade veroorzaakt door geheel of gedeeltelijk verlies dan wel beschadiging van diens bagage, ontstaan tijdens het vervoer, is zijn aansprakelijkheid voor deze schaden, behoudens - kort

gezegd - in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de vervoerder zelf, op grond van artikel 8:1157 BW beperkt tot de bij of krachtens de op grond van dit wetsartikel uitgevaardigde algemene maatregel van bestuur bepaalde bedragen.

- De vervoerder is niet aansprakelijk in geval van verlies van of beschadiging van geldstukken, verhandelbare documenten, goud, zilver, juwelen, sieraden, kunstvoorwerpen of andere zaken van waarde.
- 8.2 De vervoerder is jegens de opdrachtgever respectievelijk reiziger niet aansprakelijk voor enige andere schade dan bedoeld onder 8.1, zoals bijvoorbeeld schade veroorzaakt door vertraging in het vervoer, behoudens indien deze schade het gevolg is van handelen of nalaten van hem zelf geschied, hetzij met het opzet de schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap, dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.
- 8.3 De aansprakelijkheid van de reisorganisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger is beperkt tot driemaal de reissom, met dien verstande dat de vergoeding voor derving van reisgenot ten hoogste eenmaal de reissom bedraagt.
- Indien op een in de reisovereenkomst begrepen dienst een verdrag van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid toekent of toestaat aan de reisorganisator, geldt deze uitsluiting respectievelijk deze beperking tot het laagste ten gunste van de reisorganisator toegestane bedrag.

Artikel 9: Diverse verplichtingen van de reiziger

- 9.1 De reiziger is gehouden zich tijdens het vervoer respectievelijk de reis te gedragen overeenkomstig de redelijke aanwijzingen zijdens de vervoerder respectievelijk reisorganisator. De reiziger dient in het bezit te zijn van een identiteitsbewijs en dit op verzoek van de bestuurder te tonen. De reiziger is verplicht voor de aanvang van het vervoer respectievelijk de reis zijn bagage deugdelijk te verpakken (onder meer ter voorkoming van schade aan andere bagage of de bus) en duidelijk te voorzien van een aanduiding van zijn naam, adres en bestemming. De vervoerder respectievelijk reisorganisator is bevoegd het vervoer van bagage te weigeren indien het aantal of omvang van de door de reiziger aangeboden colli niet redelijk is en of het gewicht hoger is dan 20 kg per persoon. Het is de reiziger verboden: a. drugs, explosieven, wapens, zuurstofflessen of gevaarlijke stoffen in zijn bagage of anderszins met zich te dragen; b. tijdens het rijden te staan of te lopen in de bus en/of (hete) drank te gebruiken, tenzij voor eigen risico van de reiziger; c. elektronica zoals mobiele telefoons te gebruiken, behoudens voor zover dit door de bestuurder wordt toegestaan.
- De reiziger is verplicht zich in de bus te onthouden van: a. beschadiging en/of verontreiniging van de bus; b. het gebruik van alcoholhoudende dranken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming zijdens de vervoerder respectievelijk reisorganisator, alsmede het gebruik van verdovende middelen; c. het aanraken van noodvoorzieningen, zoals nooddeur en noodluik; d. het roken; e. het op enigerlei wijze hinderen van het personeel in de uitoefening van zijn taak; f. het veroorzaken van hinder en overlast voor medereizigers of weggebruikers, waaronder het morsen van (hete) drank.
- 9.2 De vervoerder respectievelijk reisorganisator is bevoegd verder vervoer aan de reiziger te (doen) ontszeggen en hem te (doen) gelasten de bus onmiddellijk te verlaten, indien de reiziger in strijd handelt met de hiervoor onder 9.1 vermelde verplichtingen.
- 9.3 De reiziger is voorts gehouden de veiligheidsgordels voor zover aanwezig tijdens het rijden te bevestigen, bij het vervoer van kinderen tot 12 jaar zijn de begeleiders verantwoordelijk voor het bevestigen van de veiligheidsgordels, voor zover aanwezig, tijdens het rijden, alle voor de reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals onder meer paspoort en visum, bij zich te dragen, tijdig aanwezig te zijn voor het

vertrek en ook steeds tijdig weer aanwezig te zijn voor het vertrek bij tussenstops. Ingeval het niet beschikken over de noodzakelijke documenten respectievelijk het niet-tijdig aanwezig zijn of de niet-tijdige terugkeer van de reiziger tot vertraging van betekenis kan leiden is de vervoerder respectievelijk reisorganisator bevoegd het vervoer respectievelijk de reis ten aanzien van deze reiziger niet verder uit te voeren, zonder dat de opdrachtgever of de reiziger ter zake aanspraak heeft op enige schadevergoeding of restitutie van de ritprijs of reissom.

9.4 Onverminderd hetgeen hiervoor is bepaald onder 9.1 tot en met 9.3 is de opdrachtgever respectievelijk de reiziger gehouden aan de vervoerder respectievelijk reisorganisator de schade te vergoeden die deze eventueel heeft geleden en nog zal lijden doordat de reiziger in strijd heeft gehandeld met een van de hiervoor vermelde verplichtingen.

Artikel 10: Klachten; bevoegde rechter

- 10.1 Ingeval de opdrachtgever respectievelijk reiziger een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst dient de opdrachtgever respectievelijk reiziger zijn desbetreffende klacht direct, schriftelijk of in een andere passende vorm te richten tot de vervoerder respectievelijk reisorganisator opdat deze een passende oplossing kan zoeken.
- 10.2 Indien de klacht niet tijdens de uitvoering van de overeenkomst naar genoegen van de opdrachtgever respectievelijk reiziger wordt opgelost, kan deze uiterlijk binnen een maand na uitvoering van de overeenkomst dan wel, indien het vervoer respectievelijk de reis geen doorgang heeft gevonden, binnen een maand na de geplande vertrekdatum een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de vervoerder respectievelijk reisorganisator. Indien de klacht betrekking heeft niet op de uitvoering maar op de totstandkoming van de overeenkomst, dient de klacht binnen een maand na de desbetreffende handelwijze van de vervoerder respectievelijk reisorganisator bij deze te worden ingediend.
- 10.3 De vervoerder respectievelijk reisorganisator moet een klacht binnen een maand na indiening daarvan afhandelen. Indien de vervoerder respectievelijk reisorganisator de klacht niet tijdig respectievelijk niet naar genoegen van de opdrachtgever respectievelijk reiziger heeft afgehandeld kan deze, tot uiterlijk 3 maanden na uitvoering van de overeenkomst respectievelijk na de geplande vertrekdatum respectievelijk na de datum waarop de gewraakte handelwijze van de vervoerder respectievelijk reisorganisator met betrekking tot de totstandkoming van de overeenkomst heeft plaatsgevonden, zijn klacht schriftelijk voorleggen aan een door de vereniging KNV Busvervoer in te stellen geschillencommissie. Deze geschillencommissie beslist bij wege van bindend advies.
- 10.4 De reiziger die geen gebruik wenst te maken van deze bindend advies-procedure kan zich wenden tot de volgens de wet bevoegde Kantonrechter respectievelijk ingeval de vordering behoort tot de bevoegdheid van de Arrondissementsrechtbank, tot die Rechtbank binnen wier rechtsgebied de vervoerder respectievelijk reisorganisator is gevestigd, zulks onverminderd het recht van de laatste zich te wenden tot een andere volgens de wet bevoegde Rechtbank.
- 10.5 Onverminderd de wettelijke bepalingen van dwingend recht met betrekking tot verjaring van rechtsvorderingen en het bepaalde inzake het verval bij niet tijdige kennisgeving als bedoeld in artikel 8:1753 BW, vervalt overigens elk vorderingsrecht van de opdrachtgever respectievelijk reiziger een jaar na uitvoering van de overeenkomst respectievelijk een jaar na de geplande vertrekdatum of na de datum waarop de gewraakte handelwijze van de vervoerder respectievelijk reisorganisator met betrekking tot de totstandkoming van de overeenkomst heeft plaatsgevonden.

Artikel 11: Toepasselijk recht

11. Op alle vervoer- of reisovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer

gedeponeerd door Koninklijk Nederlands Vervoer ter griffie van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage op 20 maart 2003, aktenummer 31/2003, ter vervanging en opvolging van de eerder door Koninklijk Nederlands Vervoer gedeponeerde Algemene Vervoersvoorwaarden en Betalingscondities d.d. 18 juli 2001, aktenummer 90/2001



KNV Taxi

Spui 188, 2511 BW Den Haag
Postbus 19365, 2500 CJ Den Haag
T 070-3751751, F 070-3751788
E tvn@knv.nl, I www.knv.nl

Artikel 1: Begripsomschrijving

In deze Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer wordt verstaan onder:

1. *Taxivervoer*: al het overeengekomen personenvervoer per Auto zoals bedoeld in artikel 1 sub f. van de Wet personenvervoer 2000, waarbij de ritprijs van tevoren is overeengekomen dan wel wordt bepaald door het hanteren van de taxameter. Het vervoer omvat tevens het in- en uitstappen.
2. *Vervoerovereenkomst*: de tussen Reiziger/Opdrachtgever en Vervoerder afgesloten overeenkomst om taxivervoer te verrichten.
3. *Auto*: motorrijtuig, als bedoeld in artikel 1 sub f. van de Wet personenvervoer 2000.
4. *Reiziger*: de persoon die door Vervoerder wordt vervoerd.
5. *Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die een Vervoerovereenkomst aangaat met Vervoerder.
6. *Opdracht*: iedere opdracht van Reiziger/Opdrachtgever aan Vervoerder, in welke vorm dan ook.
7. *Vervoerder*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, diens Personeel daaronder begrepen, die zich verbindt personen te vervoeren per Auto.
8. *Personeel*: Personeelsleden in dienst van Vervoerder met inbegrip van hulppersonen, die niet in dienst zijn van vervoerder maar wel dienst doen in zijn opdracht in een vervoermiddel van Vervoerder of een vervoermiddel dat aan Vervoerder beschikbaar is gesteld.
9. *Handbagage*: bagage die een reiziger als gemakkelijk mee te voeren, draagbaar dan wel verrijdbaar bij zich heeft, daaronder begrepen levende dieren, alsmede voorwerpen die door de vervoerder als handbagage worden toegelaten.

Artikel 2: Toepassingsgebied Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Vervoerovereenkomsten en vormen de basis voor de behandeling van geschillen door de Geschillencommissie Taxivervoer, zoals bedoeld in artikel 16 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 3: Totstandkoming Vervoerovereenkomst

Een Vervoerovereenkomst komt tot stand na aanvaarding door Vervoerder van een Opdracht. De verplichtingen van Vervoerder gelden eveneens tegenover de Reiziger die niet als Opdrachtgever optreedt. Door de aanvaarding van de reis treedt Reiziger als partij toe tot de Vervoerovereenkomst.

Artikel 4: Beëindiging Vervoerovereenkomst

1. Vervoerder kan het voortzetten van de rit onmiddellijk staken en aldus de Vervoerovereenkomst beëindigen, indien de Reiziger dusdanige hinder veroorzaakt dat in alle redelijkheid niet van de Vervoerder kan worden gevergd dat hij de Reiziger vervoert. Vervoerder kan in dat geval de Reiziger gelasten het voertuig onmiddellijk te verlaten.
2. Vervoerder is in een geval zoals is bedoeld in lid 1, niet gehouden de Reiziger enige schade te vergoeden.
3. Bij voortijdige beëindiging is Reiziger, ingeval de ritprijs totstandkomt via de taxameter, het bedrag verschuldigd dat de taxameter aangeeft op het moment van beëindiging van de rit. Ingeval voor aanvang van de rit een ritprijs is overeengekomen, is Reiziger een evenredig deel daarvan verschuldigd, ter vergoeding van het reeds gereden deel van de rit.
4. Reiziger/Opdrachtgever kan voor aanvang van de bij Vervoerder bestelde reis afzien. In een dergelijk

geval is de Reiziger/Opdrachtgever gehouden tot een schadeloosstelling naar redelijkheid en billijkheid aan de Vervoerder.

5. Ingeval Vervoerder bij een bestelde reis niet volgens afspraak verschijnt heeft Reiziger bij aantoonbare schade recht op een op redelijkheid en billijkheid gebaseerde schadeloosstelling.

Artikel 5: Verplichtingen en bevoegdheden Reiziger

1. Reiziger is gehouden:
 - a. door Vervoerder in alle redelijkheid gegeven aanwijzingen of instructies op te volgen, zoals het plaatsnemen op de door vervoerder aangewezen zitplaats;
 - b. de gordel om te doen, voorafgaand aan de rit. Een rechtsgeldig opgelegde boete die voortvloeit uit het zich niet houden aan deze verplichting door de Reiziger kan op deze worden verhaald.
2. Reiziger is verplicht zich in de Auto te onthouden van:
 - a. beschadiging en/of verontreiniging van de Auto;
 - b. het gebruik van alcoholhoudende dranken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van Vervoerder;
 - c. het meevoeren en/of gebruiken van dovovende middelen;
 - d. het gebruiken van rookwaar, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van Vervoerder;
 - e. agressie, het plegen van handtastelijkheden, het lastig vallen, bedreigen, dan wel zich op een andere wijze onbehoorlijk gedragen jegens Vervoerder en of anderen;
 - f. het op enigerlei wijze hinderen van Vervoerder in de uitoefening van zijn taak.
3. Reiziger is gehouden hetzij de vooraf overeengekomen ritprijs, hetzij de door de taxameter bepaalde ritprijs te betalen.
4. Wanneer vóór of tijdens de reis omstandigheden aan de zijde van Vervoerder zich opdoen of naar voren komen, die Reiziger bij het sluiten van de overeenkomst niet behoeft te kennen, doch die, indien zij hem wel bekend waren geweest, redelijkerwijs voor hem grond hadden opgeleverd de Vervoerovereenkomst niet of op andere voorwaarden aan te gaan, is Reiziger bevoegd de overeenkomst op te zeggen. De opzegging geschiedt door een mondelinge of schriftelijke kennisgeving en de overeenkomst eindigt op het ogenblik van ontvangst daarvan. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid zijn partijen na opzegging van de Vervoerovereenkomst verplicht elkaar de daardoor geleden schade te vergoeden.
5. Reiziger is bevoegd om tussentijds de eindbestemming van de rit te wijzigen; dit met inachtneming van het in lid 3 gestelde.
6. Indien Reiziger er voor kiest zelf het portier te openen, is deze verplicht het portier zodanig te openen, dat geen hinder en/of gevaar voor het verkeer ontstaat.

Artikel 6: Betaling

1. Betalingen door Reiziger/Opdrachtgever aan Vervoerder dienen contant met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden, daarbij algemeen erkende vormen van elektronische betalingen inbegrepen, tenzij anders is overeengekomen.
2. Vervoerder is gerechtigd bij Reiziger/Opdrachtgever te bevorderen dat contante betalingen in gepast geld worden voldaan. Vervoerder is niet gehouden een hoeveelheid munten als betaling aan te nemen,

waarvan het tellen een onevenredig oponthoud veroorzaakt.

3. Vervoerder stuurt een factuur aan Reiziger/Opdrachtgever indien niet contante betaling is overeengekomen. Betaling door Reiziger/Opdrachtgever dient zonder enige korting, opschorting of verrekening te worden voldaan binnen 30 dagen na factuurdatum. Bij het overschrijden van deze termijn is Reiziger in verzuim en kunnen conform de wettelijke regeling kosten in rekening worden gebracht.
4. Vervoerder is te allen tijde gerechtigd zijn vorderingen op Reiziger/Opdrachtgever te verrekenen met zijn schulden aan Reiziger/Opdrachtgever.
5. Uitvoering op grond van de Vervoerovereenkomst geschiedt op grond van tarieven, zoals die zijn vastgesteld door Vervoerder en tevoren aan de Reiziger/Opdrachtgever bekend zijn gemaakt.

Artikel 7: Verplichtingen en bevoegdheden Vervoerder

1. Vervoerder is verplicht de Reiziger, alsmede de door hem meegevoerde Handbagage op zorgvuldige en veilige wijze te vervoeren.
2. Vervoerder is verplicht de passagier naar de bestemming te brengen volgens de voor de passagier gunstigste weg hetzij via de snelste dan wel economisch voordeligste route, tenzij de Reiziger of de meldkamer/centrale nadrukkelijk verzoekt of opdracht geeft om langs een andere route te rijden.
3. Vervoerder is verplicht Reiziger behulpzaam te zijn bij het in- en uitstappen alsmede het in- en uitladen van Handbagage, tenzij zulks om (verkeers-)technische redenen volstrekt onmogelijk is.
4. Vervoerder is bij gebruik van de taxameter verplicht de stand van de taxameter bij het einde van de rit zo lang te laten staan, dat Reiziger zich redelijkerwijs van de stand op de hoogte heeft kunnen stellen.
5. Vervoerder is verplicht aan de Reiziger op diens verzoek een betalingsbewijs te verstrekken waarop tenminste de ritprijs, naam bedrijf, naam chauffeur, datum en (globale) tijdstip van de rit wordt vermeld.
6. Vervoerder is bevoegd Reiziger die zich niet aan de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden houdt, de toegang tot het vervoermiddel te ontzeggen, dan wel hem uit het vervoermiddel te (doen) verwijderen, indien in redelijkheid niet van Vervoerder kan worden gevergd dat hij deze Reiziger vervoert. Artikel 4 is van overeenkomstige toepassing.
7. Vervoerder is verplicht zorgvuldig om te gaan met de persoonlijke gegevens, verkregen in verband met boeking van ritten of anderzijds conform de Wet persoonsregistraties.
8. Vervoerder is bevoegd, indien gewichtige omstandigheden hem daartoe noodzaken, het vervoer geheel of gedeeltelijk te staken. Vervoerder stelt de Reiziger zo spoedig mogelijk in kennis van het staken en indien mogelijk van de redenen, de door hem te nemen maatregelen en de mogelijke tijdsduur.

Bij voortijdige beëindiging is Reiziger, ingeval de ritprijs totstandkomt via de taxameter, het bedrag dat de taxameter aangeeft op het moment van beëindiging van de rit verschuldigd. Ingeval voor de aanvang van de rit een ritprijs is overeengekomen, is de Reiziger voor het deel van de rit dat inmiddels is uitgevoerd, een evenredig deel van die overeengekomen ritprijs verschuldigd.

Artikel 8: Handbagage

1. Reiziger is verplicht zijn Handbagage deugdelijk te verpakken.
2. Vervoerder heeft het recht het vervoer van

Handbagage, welke door zijn aard lastig, gevaarlijk of verboden is c.q. kan zijn, dan wel aanleiding kan geven tot beschadiging of verontreiniging, te weigeren. Een dergelijke situatie doet zich in ieder geval voor indien Handbagage bestaat uit:

- a. vuurwapens, slag- en/of steekwapens;
 - b. ontplofbare stoffen;
 - c. samengeperste gassen in reservoirs;
 - d. voor zelfontbranding vatbare of licht ontvlambare stoffen;
 - e. sterk of kwalijk ruikende stoffen;
 - f. verdovende middelen;
 - g. munitie.
3. Vervoerder is verplicht redelijke zorg aan te wenden zodat Handbagage van Reiziger niet verloren gaat of beschadigd wordt.

Artikel 9: Vervoer van dieren

1. Levende dieren mogen, behoudens hetgeen in het volgende lid van dit artikel is bepaald, in gemakkelijk draagbare mand, tas of een dergelijk voorwerp welke kan worden neergezet of op schoot gehouden, worden meegevoerd. Honden mogen evenwel ook op andere wijze worden meegevoerd, mits kort aangelijnd.
2. De in het eerste lid bedoelde dieren mogen niet worden meegenomen, indien deze op enigerlei wijze voor Reiziger of voor het personeel lastig of hinderlijk kunnen zijn of lijden aan een ernstige ziekte.

Artikel 10: Gevonden voorwerpen

Met betrekking tot gevonden voorwerpen geldt, met inachtneming van de algemene wettelijke bepalingen ten aanzien van de aangifte- en meldingsplicht en het in bewaring geven en nemen, het volgende:

- a. Reiziger is verplicht zo spoedig mogelijk bij Vervoerder mededeling te doen van een door hem gevonden voorwerp of geldsom. Vervoerder is bevoegd tegen afgifte van bewijs een aldus gevonden voorwerp of geldsom in bewaring aan te nemen. Indien de vinder het gevonden voorwerp of de geldsom onder zich houdt, is hij verplicht al datgene te doen wat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd om de eigenaar of verliezer te vinden.
- b. Vervoerder is bevoegd een door Personeel gevonden of door een ander gevonden en aan hem afgegeven voorwerp na drie maanden of, indien het voorwerp niet voor bewaring geschikt is, eerder te verkopen, voorzover het betreft niet kostbare zaken.
- c. Vervoerder is verplicht een gevonden voorwerp, de opbrengst van een ingevolde lid b verkocht voorwerp of het bedrag van een gevonden geldsom aan de rechthebbende af te geven, indien deze zich binnen drie jaren na melding van verlies aanmeldt. Indien de rechthebbende de opbrengst van de verkoop van een gevonden voorwerp opeist, mag de vervoerder het verschuldigde bewaarloon en de administratiekosten met die opbrengst verrekenen.
- d. Vervoerder kan voor de behandeling van een verzoek met betrekking tot een verloren voorwerp of geldsom administratiekosten in rekening brengen.

Artikel 11: Annulering

1. Reiziger/Oprachtgever is gerechtigd de tevoren afgesloten Vervoersovereenkomst met tevoren overeengekomen ritprijs te annuleren door middel van mondelinge of schriftelijke kennisgeving:
 - a. indien de annulering plaatsvindt tussen 21 en 14 dagen voor aanvang van het vervoer is Reiziger/Oprachtgever aan vervoerder verschuldigd: 10% van de overeengekomen ritprijs;
 - b. indien de annulering plaatsvindt tussen 14 en 2 dagen voor aanvang van het vervoer is Reiziger/Oprachtgever aan Vervoerder verschuldigd: 35% van de overeengekomen ritprijs;
 - c. indien de annulering plaatsvindt maximaal 2 dagen voor aanvang van het vervoer is Reiziger/Oprachtgever aan Vervoerder verschuldigd: 75% van de overeengekomen ritprijs; d. indien de annulering plaatsvindt tijdens het vervoer: de volledige ritprijs.

2. Indien Reiziger aantoonbaar dat de door Vervoerder geleden schade minder is dan het uit toepassing van lid 1 voortvloeiende bedrag, zullen die lagere kosten worden berekend.

Artikel 12: Overmacht

1. Indien Vervoerder door een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) niet aan haar verplichtingen jegens Reiziger/Oprachtgever kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachttoestand. Een tekortkoming kan Vervoerder niet worden toegerekend wanneer deze niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. In geval van overmacht heeft Reiziger/Oprachtgever geen recht op enige schadevergoeding. Indien een tekortkoming de Vervoerder niet kan worden toegerekend, maar hij in verband met die tekortkoming een voordeel geniet dat hij bij behoorlijke nakoming niet zou hebben gehad, heeft de Reiziger met toepassing van de regels betreffende ongerechtvaardigde verrijking recht op vergoeding van zijn schade tot ten hoogste het bedrag van dit voordeel.

Artikel 13: Aansprakelijkheid van Vervoerder

1. Vervoerder is aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door dood of letsel van de Reiziger ten gevolge van een ongeval dat in verband met en tijdens het vervoer de reiziger is overkomen. Vervoerder is niet aansprakelijk, indien het ongeval is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig Vervoerder niet heeft kunnen vermijden en waarvan Vervoerder de gevolgen niet heeft kunnen verhinderen. De schadevergoeding die Vervoerder in genoemde omstandigheden mogelijk verschuldigd is, is wettelijk beperkt tot een bedrag van € 137.000,- per reiziger.
2. Vervoerder is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door geheel of gedeeltelijk verlies dan wel beschadiging van de handbagage, voorzover dit verlies of deze beschadiging is ontstaan tijdens het vervoer en is veroorzaakt: a. door een aan Reiziger overkomen ongeval dat voor rekening van Vervoerder komt of b. door een omstandigheid die een zorgvuldig Vervoerder heeft kunnen vermijden of waarvan zulk een Vervoerder de gevolgen heeft kunnen verhinderen. De schadevergoeding die Vervoerder mogelijk verschuldigd is in geval van verlies of beschadiging van Handbagage is wettelijk beperkt tot een bedrag van € 1.000,- per Reiziger.
3. In geval van vertraging is Vervoerder wettelijk aansprakelijk tot een maximum van € 1000,- .

Artikel 14: Aansprakelijkheid van Reiziger

Reiziger is in beginsel verplicht aan Vervoerder de schade te vergoeden die hij of zijn Handbagage Vervoerder berokkent, behalve voorzover deze schade is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig Reiziger niet heeft kunnen vermijden en voor zover zulk een Reiziger de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. Reiziger kan geen beroep doen op de hoedanigheid of een gebrek van zijn Handbagage.

Artikel 15: Verzekering

1. Reiziger/Oprachtgever kan Vervoerder opdragen voor diens rekening een verzekering af te sluiten die de risico's dekt voor welke Vervoerder niet aansprakelijk is.
2. Indien Reiziger/Oprachtgever aan Vervoerder heeft opgedragen zodanige, dan wel een zeer beperkte verzekering af te sluiten en Vervoerder heeft de Opdracht aanvaard en bevestigd, zal Vervoerder aansprakelijk zijn voor de schade, die voor Reiziger/Oprachtgever voortvloeit uit het niet ten uitvoer brengen van de aan Vervoerder gegeven opdracht.
3. Vervoerder kan ingeval sprake is van zeer waardevolle Handbagage Reiziger/Oprachtgever verplichten een deugdelijke reis- en bagageverzekering af te sluiten. Vervoerder kan in zo'n geval Reiziger/Oprachtgever verzoeken bewijs daarvan te leveren.

Artikel 16: Klachten en geschillen

1. Klachten over de totstandkoming en uitvoering van de Vervoersovereenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Vervoerder binnen 6 weken nadat Reiziger/Oprachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat Reiziger/Oprachtgever zijn rechten terzake verliest.
2. Geschillen tussen Reiziger/Oprachtgever en Vervoerder over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze Vervoerder te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door Reiziger/Oprachtgever als door Vervoerder worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Taxivervoer, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien Reiziger/Oprachtgever zijn klacht eerst aan Vervoerder heeft voorgelegd.
4. Nadat de klacht aan Vervoerder is voorgelegd dient het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de geschillencommissie ahangig te worden gemaakt.
5. Wanneer Reiziger een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Vervoerder aan deze keuze gebonden. Indien Vervoerder dit wil doen, moet hij Reiziger schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Vervoerder dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
8. Vervoerder spant zich in om, mede ter voorkoming van geschillen, bij klachten van Reiziger deze serieus en in redelijkheid naar genoegen van Reiziger af te handelen.
9. Ingeval partijen niet tot een afronding komen, dient Vervoerder klagende Reiziger te wijzen op de mogelijkheid het aldus ontstane geschil aan de in lid 2 genoemde geschillencommissie.
10. Reiziger moet ingeval hij Vervoerder aansprakelijk stelt voor schade, deze schade zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Vervoerder melden. De aard en de omvang van de schade moet daarbij bij benadering worden aangegeven.

Artikel 17: Overige voorwaarden

1. KNV Taxi zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.
2. Nietigheid van één van de bepalingen of leden daarvan in deze Algemene Voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen dan wel de overige leden onverlet. Alsdan worden de nietige bepalingen of leden daarvan vervangen door nieuwe bepalingen of leden die qua inhoud, bereik en doelstelling zo veel mogelijk met de oude nietige bepalingen of leden overeenkomen.
3. Alle Vervoersovereenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, zijn onderworpen aan Nederlands recht.
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn openbaar.
5. Vervoerder is verplicht bekendheid te geven aan de wijze waarop Reiziger/Oprachtgever op diens verzoek deze Voorwaarden kan verkrijgen.
6. Desgevraagd zijn deze voorwaarden ook kosteloos verkrijgbaar bij de vervoerder en te raadplegen via internet, onder meer op www.knv.nl.