

CHECKLIST GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Door de checklist door te lopen kunt u zelf bekijken of u uw klacht aan de Geschillencommissie kunt voorleggen.

1) Was de ondernemer op het moment van het boeken van de reis lid van de ANVR of verwees hij in zijn voorwaarden naar de Geschillencommissie Reizen? Zonodig kunt u de ANVR om informatie vragen: tel. 035-543 34 10 of hun website bezoeken www.anvr.travel .	<input type="checkbox"/> nee	➔ U kunt het vragenformulier <u>niet</u> insturen. De Geschillencommissie kan uw geschil niet behandelen. N.B. Is de ondernemer gevestigd in een ander land van de Europese Unie, raadpleeg www.eccnl.eu ; tel. 030-232 64 40.
↓ <input type="checkbox"/> ja		
2) Heeft u de reis gemaakt in het kader van uw bedrijf of beroep?	<input type="checkbox"/> ja	➔ U kunt het vragenformulier <u>niet</u> insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen.
↓ <input type="checkbox"/> nee		
3) Heeft uw klacht <u>alleen</u> betrekking op ziekte of lichamelijk letsel?	<input type="checkbox"/> ja	➔ U kunt het vragenformulier <u>niet</u> insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen.
↓ <input type="checkbox"/> nee		
4) Staan alle medereizigers die een klacht bij de commissie willen indienen op dezelfde boekingsbevestiging?	<input type="checkbox"/> nee	➔ Voor reizigers die apart hebben geboekt, dient alsnog <u>per boekingsbevestiging</u> schriftelijk een origineel vragenformulier te worden aangevraagd bij het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen. Alleen voor uzelf en de reizigers die op uw boekingsbevestiging staan, kunt u doorgaan naar vraag 5.
↓ <input type="checkbox"/> ja		
5) Heeft u binnen één maand na de terugkomstdatum van de reis (of bij annulering: binnen één maand na de oorspronkelijke vertrekdatum) schriftelijk geklaagd bij de ondernemer?	<input type="checkbox"/> nee	➔ U kunt het vragenformulier insturen. Het secretariaat zal u t.z.t. informeren over het verloop van de te-laatprocedure welke eerst doorlopen moet worden voordat het geschil eventueel inhoudelijk behandeld kan worden.
↓ <input type="checkbox"/> ja		
6) De commissie dient binnen drie maanden na de terugkomstdatum van de reis (of bij annulering binnen drie maanden na de oorspronkelijke vertrekdatum) uw klachtbrief te <u>hebben ontvangen</u> . Voldoet u hieraan?	<input type="checkbox"/> ja	➔ U kunt het vragenformulier invullen. NB. Voordat u de klacht bij de Geschillencommissie indient, moet u de wederpartij wel een redelijke termijn (van 4 weken) hebben gegeven om inhoudelijk op uw klacht te kunnen reageren.
↓ <input type="checkbox"/> nee		

7) Verlenging van de termijn van drie maanden is mogelijk:

- Wanneer de ondernemer niet binnen 1 maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie heeft gegeven, wordt de driemaandstermijn met 1 maand verlengd;
- Wanneer de ondernemer niet binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie heeft gegeven, wordt de driemaandstermijn met 2 maanden verlengd;
- Wanneer de ondernemer niet binnen 3 maanden na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie heeft gegeven, kan de klacht altijd worden ingenomen.

Voldoet u aan de indieningstermijn na de verlenging?

▼ ja

U kunt het vragenformulier invullen.

nee

➔ U kunt het vragenformulier insturen. Het secretariaat zal u t.z.t. informeren over het verloop van de te-laatprocedure welke eerst doorlopen moet worden voordat het geschil eventueel inhoudelijk behandeld kan worden.