

#### **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 een 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 te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard 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 ander een 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 ten gevolge 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 in 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 in 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 gevergd 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 ritprijsbedragen.

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. In geval opdrachtgever of reiziger in verzuim is met betaling van de door vervoerder of reisorganisator in rekening gebrachte bedragen, is de opdrachtgever of reiziger naast de wettelijke rente tevens de buitengerechtigde kosten verschuldigd, waarbij geldt: a. Voor zover opdrachtgever of de reiziger een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, zijn de buitengerechtigde kosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding buitengerechtigde incassokosten, eerst verschuldigd als niet is betaald binnen 15 dagen nadat de aanmaningsbrief bij de schuldenaar is bezorgd; b. Voor zover opdrachtgever of reiziger handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt vervoerder respectievelijk reisorganisator aanspraak op vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van het bepaalde in artikel 6:96 lid 4 B.W. alsmede in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten, reeds nu voor alsdan wordt vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom, 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 familieomstandigheden - 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 in 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 vervoerovereenkomst 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 hulpverleners van de vervoerder en extreme weersomstandigheden waarvoor een weeralarm wordt afgegeven. Ingeval de vervoerovereenkomst strekt tot vervoer middels terbeschikkingstelling door de vervoerder van een of meer zitplaatsen in een bus en niet van een bus als zodanig is de vervoerder eveneens bevoegd de vervoerovereenkomst 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 ten gevolge 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 schade, 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, elektronica 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. De omstandigheid dat de vervoersovereenkomst niet in het geheel kan worden nagekomen als gevolg van het naleven van (verkeers)wet- en regelgeving is niet te kwalificeren als nalaten van de zijde van de vervoerder, en zal niet tot aansprakelijkheid kunnen leiden. Indien de vervoerder aansprakelijk is voor schade als gevolg van vertraging is deze op grond van artikel 8:1157 BW beperkt tot het bij of krachtens de op grond van dit wetsartikel uitgevaardigde algemene maatregel van bestuur bepaalde bedrag.

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 aanwijzingen zijdens de vervoerder respectievelijk reisorganisator, het onverwijld en onvoorwaardelijk verlenen van medewerking aan aangaande controle van bagage daar onder begrepen. De reiziger dient in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs en dit op eerste verzoek 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. Om veiligheids- of beveiligingsredenen en/of op verzoek van de autoriteiten kan de reiziger worden gevraagd om medewerking te verlenen aan een onderzoek naar bagage. Reiziger is verplicht hieraan terstond medewerking te verlenen. Vervoerder is gerechtigd onbeheerde bagage te (laten) inspecteren. 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; 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; g. het in gevaar brengen van de veiligheid van zichzelf, de overige passagiers, de bestuurder dan wel van andere weggebruikers.

9.2 De vervoerder respectievelijk reisorganisator is bevoegd vervoer dan wel verder vervoer aan de reiziger te (doen) ontzeggen en hem te (doen) gelasten de bus onmiddellijk te verlaten, indien de reiziger in strijd handelt met de hiervoor onder 9.1 vermelde verplichtingen, zonder dat de opdrachtgever of de reiziger ter zake aanspraak heeft op enige schadevergoeding of restitutie van (een deel van) de ritprijs of reissom.

9.3 De reiziger is voorts gehouden alle voor de reis noodzakelijke reisdocumenten, zoals onder meer een geldig paspoort en een geldig 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 en tevens 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. Ingeval van het niet beschikken over de noodzakelijke documenten, het niet-tijdig aanwezig zijn, de niet-tijdige terugkeer van de reiziger of de weigering om de veiligheidsgordels te bevestigen 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: Cameratoezicht**

Vervoerder behoudt zich in het belang van de veiligheid van reizigers en bestuurder(s) het recht voor om camera-ondersteund toezicht uit te voeren. Dit toezicht vindt plaats met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens en de daarop gebaseerde Beleidsregels Cameratoezicht.

#### **Artikel 11: Klachten; bevoegde rechter**

11.1 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.

11.2 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 vertrekkdatum 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



**Algemene vervoer- en reisvoorwaarden van KNV Busvervoer**  
gedeponeerd op 17 maart 2017 onder nr. 18/2017 ter griffie van de rechtbank te Den Haag

**KNV Busvervoer**  
Bezuidenhoutseweg 12, 2594 AV Den Haag  
Postbus 19365, 2500 CJ Den Haag  
T 070-3490923, F 084-8684999  
E [knvbusvervoer@knv.nl](mailto:knvbusvervoer@knv.nl), I [www.knv.nl](http://www.knv.nl)

desbetreffende handelwijze van de vervoerder respectievelijk reisorganisator bij deze te worden ingediend.

11.3 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.

11.4 De reiziger die geen gebruik wenst te maken van deze bindend advies-procedure kan zich wenden tot de volgens de wet bevoegde rechtbank binnen wier rechtsgebied de vervoerder respectievelijk reisorganisator is gevestigd, zulks onverminderd het recht van de reiziger zich te wenden tot een andere volgens de wet bevoegde rechtbank.

11.5 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 12: Toepasselijk recht**

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