

## Garantieregeling Retail

### Artikel 1 Doel

De naamloze vennootschap: SGRZ (NV), hierna te noemen: "SGRZ", heeft ten doel het bieden van garanties door het doen van uitkeringen aan begunstigden in de zin van deze garantieregeling indien zij geldelijke schade lijden in geval de deelnemer wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen tot het leveren van de afgesproken reisdienst(en) en hetgeen daarmee verband houdt, niet nakomt.

### Artikel 2 Begrippen

In deze garantieregeling wordt verstaan onder:

- a. Begunstigde: de handelaar die met een deelnemer een agentschap of ander soortige distributie overeenkomst heeft gesloten en met SGRZ een gebruikersovereenkomst heeft gesloten en volledig heeft voldaan aan zijn financiële verplichting jegens SGRZ en/of deelnemer indien en voor zover die handelaar geldelijke schade lijdt in geval dat de betrokken deelnemer wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen niet nakomt en de handelaar op grond van de wet de verplichtingen van de deelnemer jegens de consument moet nakomen.
- b. Boeking: de met een consument afgesloten pakketreisovereenkomst, gekoppeld reisarrangement, overeenkomst van vervoer of overeenkomst van verblijf.
- c. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in het kader van een handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en die als reiziger betrokken is bij een overeenkomst waarop SGRZ garantie verschaft.
- d. Deelnemer: de handelaar die een geldige deelnemersovereenkomst heeft met SGRZ en die met andere handelaren overeenkomsten sluit op grond waarvan deze andere handelaren reisovereenkomsten of overeenkomsten van vervoer of overeenkomsten van verblijf sluiten met consumenten
- e. Financieel onvermogen: het niet meer kunnen voldoen aan financiële verplichtingen en tevens opgehouden zijn te betalen aan schuldeisers, zulks ter beoordeling van het bestuur van SGRZ, danwel in surseance van betaling of in staat van faillissement verkeren.
- f. Geldelijke schade: Onder geldelijke schade wordt in het kader van deze garantieregeling verstaan de geldbedragen die door consumenten zijn betaald aan begunstigden en waarop consumenten recht zouden hebben gehad als zij rechtstreeks hun schade bij SGRZ hadden kunnen claimen met inachtneming van het bepaalde in artikel 3 lid 8 van deze garantieregeling. Uitgesloten zijn waarborgsommen, deposito's, bonussen of andere geldbedragen die de begunstigde uit hoofde van een contractuele relatie met de deelnemer aanhoudt c.q. heeft uitstaan.

- g. Gekoppeld reisarrangement: ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die voor dezelfde reis of vakantie worden afgenomen, die geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, waarbij een handelaar:
  - i. tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert;
  - ii. op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar faciliteert waarbij uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere handelaar wordt gesloten; een en ander conform Titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.
- h. Handelaar: iedere natuurlijke persoon of iedere rechtspersoon die met betrekking tot onder Titel 7A van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek vallende overeenkomsten en overeenkomsten van vervoer en of overeenkomsten van verblijf handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert of reisdienstverlener.
- i. Organisator: de handelaar die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere handelaar aanbiedt, of de handelaar die de betalings-gegevens van de reiziger aan een andere handelaar verstrekt overeenkomstig Titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.
- j. Overeenkomst van verblijf: de overeenkomst inzake accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd, zoals een hotel of een vakantieappartement.
- k. Overeenkomst van vervoer: de overeenkomst inzake personenvervoer zoals per bus of per boot.
- l. Pakketreisovereenkomst: de overeenkomst inzake de gehele pakketreis of, indien de pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis, overeenkomstig Titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.
- m. SGR: Stichting Garantiefonds Reisgelden te Rotterdam.
- n. Uitkering: een geldelijke uitkering zoals nader uitgewerkt in artikel 3 of het uitvoeren van de overeenkomst zoals uitgewerkt in artikel 4. Dit is ter keuze van SGRZ.

### **Artikel 3 Uitkeringen**

1. SGRZ zal aan begunstigden uitkeringen doen ter zake van de door een deelnemer van SGRZ aangeboden en geleverde reisdiensten of (onderdelen) van pakketreizen, indien de deelnemer op de overeenkomst(en) met de consument de garantieregeling van SGR van toepassing heeft verklaard en voor zover deze begunstigden geldelijke schade lijden in gevallen dat de betrokken deelnemer wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen niet nakomt en de begunstigde de overeenkomst met de consument dient na te komen.
2. Of er sprake is van niet nakomen van verplichtingen uit de (reis)overeenkomst door een deelnemer als gevolg van diens financieel onvermogen staat uitsluitend ter beoordeling van SGRZ. Onder niet nakomen wordt verstaan het niet uitvoeren van de pakketreisovereenkomst, gekoppeld reisarrangement, overeenkomst van vervoer of overeenkomst van verblijf veroorzaakt door het financieel onvermogen van de deelnemer.
3. De garantie is beperkt tot de door de deelnemer aangeboden en overeengekomen pakketreisovereenkomsten, gekoppelde reisarrangementen of overeenkomsten van vervoer en/of verblijf en is alleen van toepassing als op de overeenkomst met de consument de SGR-garantieregeling van toepassing is verklaard.
4. Uitkeringen zullen alleen worden gedaan indien en voor zover de begunstigde zijn schade aantoonbaar niet kan verhalen op derden.
5. Voor zover de begunstigde op het moment van uitkering zelf in een situatie van financieel onvermogen verkeert, komen alle aanspraken van de begunstigde op grond van de garantie van SGRZ te vervallen.
6. De hoogte van uitkeringen bedraagt maximaal de door de deelnemer aan de begunstigde bevestigde en door deze aan de deelnemer betaalde reissom, vervoersgelden en/of verblijfskosten. Indien de reis en/of het verblijf reeds ten dele genoten is, wordt de hoogte van de uitkering beperkt tot een evenredig deel van de betaalde reissom. Voor zover de overeenkomst het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorggedragen voor de terugreis.
7. De begunstigde zal, alvorens tot uitkering wordt overgegaan, stukken dienen te overleggen waaruit volgt dat deze begunstigde de bedoelde uitkeringen heeft doorbetaald aan de consumenten c.q. met hen op juiste wijze heeft verrekend.
8. Indien en voor zover met inachtneming van het in deze regeling bepaalde recht op uitkering bestaat geldt dat de vergoedingsplicht van SGRZ is beperkt tot een bedrag van veertienduizend euro (€ 14.000) per reiziger per schadegeval. Het meerdere is door SGRZ namens en ten gunste van de begunstigde verzekerd. In geval van schade zal SGRZ namens de betrokken begunstigde de schade met de verzekeraar afwikkelen onverminderd het recht van de begunstigde als verzekerde om zich voor uitkering rechtstreeks tot de verzekeraar te wenden.

9. Van vergoeding zijn uitgesloten:
- a. De pakketreisovereenkomsten, gekoppelde reisarrangementen, overeenkomsten van vervoer of overeenkomsten van verblijf die zijn afgesloten met een organisatie die geen deelnemer is op het moment van het afsluiten van de overeenkomst;
  - b. Losse overeenkomsten van luchtvervoer.
  - c. Geldbedragen die met een wettig betaalmiddel aan de deelnemer zijn betaald nadat op de website van SGRZ is gepubliceerd dat de betrokken deelnemer in financieel onvermogen verkeert en dat daarom geen verdere betalingen moeten worden gedaan;
  - d. De pakketreisovereenkomsten, gekoppelde reisarrangementen, overeenkomsten van vervoer en/of overeenkomsten van verblijf die reeds zijn geannuleerd vóór de vaststelling van financieel onvermogen.
  - e. Geldbedragen die in afwijking van de voorwaarden van de deelnemer vooruit zijn betaald;
  - f. Toevoegingen aan de reis en/of aan de prijs door derden die geen SGRZ-deelnemers zijn;
  - g. Verzekeringspremies, poliskosten, wijzigingskosten, telefoonkosten, Creditcardkosten, borgsommen, proceskosten, rentekosten en kosten voor het verkrijgen van visa en soortgelijke kosten die geen onderdeel vormen van de reissom;
  - h. Boeking die uitsluitend tot stand gekomen zijn op basis van loterijen, spaarzegels, airmiles en soortgelijke niet met contant of giraal geld betaalde boekingen;
  - i. Waardebonnen en reischeques die niet geleid hebben tot een boeking met een deelnemer.

### **Artikel 4 Vervangende reis**

1. SGRZ behoudt zich het recht voor in voorkomende gevallen in plaats van betaling van betaalde reissommen, vervoer- en verblijfgelden, de uitvoering van de overeenkomst zelf ter hand te nemen, in welk geval de met de deelnemer overeengekomen voorwaarden van toepassing zullen blijven.
2. Tevens is SGRZ gerechtigd de begunstigde de keus te laten tussen een betaling van de reeds aan de deelnemer betaalde reissommen, vervoer- en verblijfgelden en het boeken van een vervangende reis, vervangend vervoer of vervangend verblijf, voor zover nodig met bijbetaling of terugbetaling wanneer de prijs van de vervangende reisdiensten hoger of lager is dan de uitkering waarop de begunstigde aanspraak heeft.
3. De begunstigde zal nimmer van SGRZ kunnen verlangen dat zij een andere prestatie verricht dan het zorgdragen voor de terugreis en/of het doen van een uitkering tot het bedrag van de door de handelaar betaalde reissommen, vervoer- en verblijfgelden, of, indien de reis en/of het verblijf reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.

### **Artikel 5 Verplichtingen van de begunstigde**

1. De begunstigde is verplicht zijn aanspraak op SGRZ geldend te maken, met overlegging van de in lid 2 bedoelde stukken, uiterlijk binnen zes maanden nadat SGRZ op haar website heeft gepubliceerd dat, de desbetreffende deelnemer aan SGRZ als gevolg van financieel onvermogen niet aan zijn verplichtingen jegens hem kan voldoen. Het niet tijdig en/of niet volledig indienen van de aanspraak doet de aanspraak op uitkering vervallen.
2. De begunstigde is verplicht bij het indienen van zijn claim aan SGRZ te verstrekken:
  - a. de boekingsbevestiging en factuur;
  - b. de daarop betrekking hebbende betalingsbewijzen;
  - c. de eventueel in zijn bezit zijnde reisdocumenten, zoals vervoerbiljetten, tickets, vouchers e.d.
  - d. de stukken als bedoeld in art.3 lid 7.
3. De begunstigde is verplicht zich te houden aan door SGRZ te geven aanwijzingen met betrekking tot de indiening van de aanspraak.
4. De begunstigde handelaar moet voldoen aan zijn verplichtingen jegens SGRZ uit hoofde van een door hem aanvaard derdenbeding gemaakt door de deelnemer van SGRZ.

### **Artikel 6 Subrogatie en cessie**

1. In het geval SGRZ aan of ten behoeve van de begunstigde betalingen verricht of zal gaan verrichten op grond van de SGRZ-garantieregeling, wordt SGRZ gesubrogeerd in de rechten van de begunstigde jegens de betrokken deelnemer zoals omschreven in de deelnemersovereenkomst tussen SGRZ en de deelnemer.
2. De begunstigde is verplicht mee te werken aan cessie aan SGRZ van zijn rechten ter hoogte van zijn aanspraak op uitkering jegens de betrokken deelnemer conform een door SGRZ vastgesteld model.
3. Zolang de begunstigde de in het voorgaande lid vastgelegde verplichting niet nakomt, heeft hij geen aanspraak op uitkering dan wel is een reeds gedane uitkering onverschuldigd betaald.

### **Artikel 7 Wijziging**

1. Het bestuur van SGRZ is bevoegd na goedkeuring door de raad van toezicht van SGR deze garantieregeling te wijzigen.
2. De garantieregeling, die ten tijde van de boeking van toepassing was, is bindend.

### **Artikel 8 Slotbepaling**

1. In alle gevallen waarin de wet, de statuten of een reglement niet voorzien beslist het bestuur.
2. Op deze garantieregeling is Nederlands recht van toepassing.
3. Alle geschillen uit hoofde van deze garantieregeling zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank Rotterdam.

Aldus vastgesteld door het bestuur en ingaande per 1 oktober 2024.

SGRZ NV  
Postbus 4040, 3006AA ROTTERDAM



## Garantieregeling Retail

---

SGRZ NV maakt gebruik van de vrijstelling onder artikel 1f Vrijstellingsregeling Wft en staat daardoor niet onder prudentieel toezicht van DNB.

