

Inleiding

Een consument kan schade lijden als gevolg van financieel onvermogen van een SGR-deelnemer. Als de overeenkomst tussen de consument en SGR-deelnemer via bemiddeling van een reisagent of andere tussenpersoon tot stand is gekomen, dan kan deze schade alleen via deze reisagent of tussenpersoon worden ingediend. Deze uitvoeringsregeling bevat een toelichting op de wijze waarop dit dient plaats te vinden.

Indienen schadeclaim bij SGR

U dient bij ieder schadedossier in ieder geval de volgende stukken te overleggen:

- a. de oorspronkelijke boekingsbevestiging en factuur zoals deze door u aan de consument zijn verstrekt;
- b. alle betaalbewijzen (waar nodig met specificaties) van de consument die betrekking hebben op de factuur vermeld bij (a.);
- c. de oorspronkelijke boekingsbevestiging en factuur zoals u deze van de in financieel onvermogen verkerende SGR-deelnemer heeft ontvangen;
- d. alle betaalbewijzen (waar nodig met specificaties) die betrekking hebben op de factuur bij (c.);
- e. indien van toepassing: overige informatie of documenten die voor de beoordeling van de schadeclaim van belang zijn;
- f. een volledig ingevuld schadeformulier reisagent, te downloaden via www.sgr.nl/schade-claimen.

SGR behoudt zich het recht voor om van de reisagent en/of de consument aanvullende informatie en/of documenten te verlangen voordat tot uitkering kan worden overgegaan.

Bemiddelaar of wederpartij?

1. Wij zullen telkens van geval tot geval beoordelen of u heeft bemiddeld bij de totstandkoming van de overeenkomst tussen de consument en de SGR-deelnemer die in financieel onvermogen verkeert, of dat u op eigen naam een overeenkomst heeft gesloten met de consument en voor de consument dus als wederpartij wordt beschouwd. In dit laatste geval rust er op u een zelfstandige verplichting tot nakoming jegens de consument en is er voor de consument geen schade op grond van de SGR-garantieregeling.

In het bijzonder beoordelen wij of u schriftelijk het volgende aan uw klant heeft duidelijk gemaakt vóór het sluiten van de overeenkomst:

- a. dat u als tussenpersoon optreedt of bemiddelt;
- b. dat u de consument expliciet duidelijk heeft gemaakt namens welke partij(en) u bemiddelt en met welke wederpartij(en) de consument uiteindelijk de overeenkomst is aangegaan (waaronder de SGR deelnemer die in financieel onvermogen is komen te verkeren);
- c. dat u op uw boekingsbevestiging/factuur heeft gespecificeerd voor welke wederpartij welke reissom en welke voorwaarden gelden;
- d. dat u voor zover sprake is van diensten van meerdere leveranciers, aan de consument heeft bevestigd dat:
 - de verantwoordelijkheid van de uitvoering van de diensten bij de genoemde leverancier ligt;
 - de consument verantwoordelijk is voor het aansluitrisico tussen de verschillende diensten.

2. Indien u het voorgaande schriftelijk heeft bevestigd aan de consument, maar de door de SGR-reisorganisator gehanteerde reissommen tegen een hoger bedrag heeft doorberekend aan de consument, wordt u als de wederpartij van de consument aangemerkt, tenzij u kunt aantonen dat u namens de SGR-reisorganisator de overeenkomst met de consument heeft gesloten op basis van een geldige agentuurovereenkomst. Er wordt uiteraard nooit méér uitgekeerd dan de door de SGR-reisorganisator gehanteerde reissom.
3. Indien u de samenstelling van de tussen de consument en de SGR-deelnemer overeengekomen reis wijzigt, bijvoorbeeld door het toevoegen van diensten, dan is geen sprake van bemiddeling en wordt u beschouwd als de wederpartij van de consument.

Provisie

Indien u deelneemt aan SGR en u aantoonbaar volgens de factuur van de SGR-reisorganisator recht had op provisie, dan zullen wij deze provisie niet in mindering brengen op de schadeuitkering aan de consument. SGR zal echter nooit meer uitkeren dan het bedrag waarop de consument op grond van de SGR-garantieregeling recht heeft.

Vliegtickets

Indien vliegtickets deel uitmaken van de reisovereenkomst tussen de SGR-reisorganisator en de consument en deze tickets al zijn uitgegeven door of in opdracht van de SGR-reisorganisator, dan dient u de passenger receipts van de e-tickets mee te sturen met de schadeclaim.

Mits toegestaan binnen de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij, kan de consument er ook voor kiezen om alsnog gebruik te maken van de vliegtickets. U dient dit altijd duidelijk te vermelden op het schadeformulier. In dat geval zullen de kosten van de vliegtickets in mindering worden gebracht op de schadeuitkering.

In andere gevallen zal SGR de vluchten, waar nodig, annuleren en de betreffende vliegtickets ongeldig laten verklaren.

Debiteurenrisico

U blijft altijd exclusief verantwoordelijk voor enig (debiteuren)risico wanneer u, vooruitlopend op de behandeling van een schadeclaim door SGR overgaat tot verrekening van de te verwachten uitkering van SGR met door de consument verschuldigde bedragen, bijvoorbeeld omdat de consument een nieuwe (reis-)overeenkomst met of via u afsluit.

Disclaimer

Deze uitvoeringsregeling geeft een nadere praktijkuitwerking van hetgeen in de statuten en reglementen van SGR is vastgelegd. U kunt aan deze uitvoeringsregeling geen rechten ontleen. Bij interpretatieverschillen prevaleren statuten en reglementen.