

Handleiding VeBON-voorwaarden 2019

I - Inleiding

In dit document wordt in hoofdlijnen uitleg gegeven over de VeBON-voorwaarden die vanaf 1 januari 2019 dienen te worden gehanteerd. Daarnaast worden er enkele belangrijke zaken aangestipt die niet in de voorwaarden staan, maar die er nauw mee samenhangen en naar mening van de VeBON onder de aandacht dienen te worden gebracht bij de VeBON-leden.

II - Consumentenvoorwaarden en zakelijke voorwaarden

In de verhouding tussen de onderneming en consumenten zijn veel wettelijke regels van toepassing waar niet of beperkt in een contract of algemene voorwaarden van kan worden afgeweken. Tussen twee zakelijke partijen is de contractsvrijheid groter. Om die reden heeft de VeBON ervoor gekozen om twee sets algemene voorwaarden op te stellen.

De VeBON consumentenvoorwaarden dienen van toepassing te worden verklaard op overeenkomsten met consumenten. Dat betreft individuele particuliere inschrijvingen, gezinnen en alle particuliere groepen (familiegroepen, vrijgezellengroep, etc.)

De VeBON zakelijke voorwaarden dienen van toepassing te worden verklaard op overeenkomsten met zakelijke partijen. Dat betreft overeenkomsten met bedrijven, scholen, stichtingen en verenigingen.

Opgemerkt wordt dat het kan zijn dat een zakelijke partij een aanvraag doet, maar aangeeft namens de achterliggende consument te boeken. De overeenkomst komt dan tussen de onderneming en de consument tot stand. In deze situatie dienen de consumentenvoorwaarden te worden gehanteerd in relatie tot de consument.

III - Modulaire opbouw

De voorwaarden bestaan uit een algemeen gedeelte dat van toepassing is op alle diensten van de onderneming. Daarnaast zijn er twee modules die aanvullend van toepassing zijn op twee verschillende situaties.

De module meerdaagse pakketten ziet op pakketreizen. Op pakketreizen is specifieke wetgeving van toepassing die veel punten van het contract dwingend wettelijk reguleert. Dit geldt in beginsel ook bij zakelijke opdrachtgevers. Omdat de term 'reis' in de recreatiebranche niet de juiste lading heeft, is ervoor gekozen om te spreken van meerdaagse pakketten. Een tweedaags activiteitenprogramma gecombineerd met een overnachting zal hier bijvoorbeeld onder vallen. Ook een tweedaags activiteitenprogramma waarbij het vervoer in de vorm van de heen- en terugreis is inbegrepen is in de regel een pakketreis. Niet ieder meerdaags aanbod is echter een pakketreis. Er dient namelijk in ieder geval sprake te zijn van *twee verschillende soorten* reisdiensten voor dezelfde reis. Die reisdiensten zijn personenvervoer, accommodatie, auto/motorhuur en overige toeristische diensten. Een tweedaags activiteitenprogramma zonder verblijf, vervoer en autohuur is slechts *één soort* reisdienst en daarom geen pakketreis. Hierop is dan niet de module 'Meerdaagse pakketten' van toepassing. Ook combinaties die geen 24 uur duren en geen overnachting bevatten zijn geen

pakketreis. Een daguitje waarbij enkel het vervoer en een activiteitenprogramma wordt aangeboden, is zodoende geen pakketreis. Er is evenmin sprake van een pakketreis indien slechts één soort reisdienst (personenvervoer óf het verblijf óf de autohuur) een combinatie vormt met 'andere toeristische diensten' (zoals een activiteitenprogramma) en deze andere toeristische diensten geen aanzienlijk deel (25%) van de gecombineerde waarde van de diensten vormen en niet als een essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen en anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen. Het activiteitenprogramma zal in de regel een essentieel kenmerk zijn bij VeBON bedrijven, waardoor niet meer relevant is of het activiteitenprogramma wel of geen 25% of meer van de pakketwaarde vertegenwoordigt. De wettelijke regeling die bepaalt wanneer er sprake is van een pakketreis is nog complexer van aard dan deze samenvatting en dat maakt dat er in de VeBON-voorwaarden bij de definitie 'meerdaags pakket' en 'reisdienst' een samenvatting wordt gegeven en vervolgens wordt verwezen naar de wet om discrepantie te voorkomen.

Opgelet: Het is aan de onderneming om te bepalen wanneer er sprake is van een pakketreis en het is sinds 1 juli 2018 wettelijk verplicht om duidelijk en in het oog springend aan te geven dat er sprake is van een pakketreis. Daarbij dient gebruik te worden gemaakt van een voorgeschreven standaardformulier.

De module Activiteiten, Verhuur en Overige diensten is van toepassing op alle diensten die geen 'meerdaags pakket' vormen.

N.b.: In de recreatiebranche wordt vaak de term 'arrangement' gebruikt. Er is voor gekozen deze term niet in de voorwaarden op te nemen omdat deze term dan geen juridische lading krijgt en vrijelijk kan worden gebruikt in de offerte of overeenkomst. Er zijn dus arrangementen die een meerdaags pakket (pakketreis) vormen en er zijn arrangementen die geen meerdaags pakket vormen.

IV - Verplichte toepassing

De consumentenvoorwaarden of de zakelijke voorwaarden dienen verplicht van toepassing te worden verklaard door de VeBON-leden op overeenkomsten voor 'Diensten' gesloten vanaf 1 januari 2019. Een uitzondering hierop is de situatie waarin een onderneming een specifieke dienst aanbiedt die valt binnen het toepassingsbereik van andere branchevoorwaarden. Denk hierbij met name aan de RECRON-voorwaarden, de HISWA-voorwaarden of de Uniforme Horeca Voorwaarden. Deze uitzondering geeft de onderneming meer vrijheid om te bepalen welke van beide voorwaarden het meest geschikt is voor zijn aanbod. Zo kan het zijn dat een onderneming die boten verhuurt en activiteiten organiseert zijn bootverhuur enkel wil aanbieden onder de Hiswa-voorwaarden. Opgemerkt wordt dat de RECRON-voorwaarden verplicht dienen te worden toegepast door RECRON-leden indien hun aanbod binnen het toepassingsbereik valt.

De verplichte toepassing leidt er ook toe dat het niet is toegestaan aan een VeBON-lid om te contracteren op grond van de inkoopvoorwaarden van een Opdrachtgever. Daarvoor is gekozen omdat het hanteren van de VeBON-voorwaarden allerlei bepalingen bevat die van invloed zijn op de veiligheid van de gasten en medewerkers (denk aan bepalingen over de gezondheidstoestand van de deelnemer, uitsluiting van deelname bij ongepast gedrag, verzekeringsplicht van de deelnemer, de bepaling dat medewerkers en hulppersonen zich kunnen beroepen op de bepalingen in de algemene voorwaarden, etc.). Inkoopvoorwaarden zijn bovendien niet afgestemd op de AVB-verzekering waardoor het überhaupt niet verstandig is op grond van inkoopvoorwaarden te contracteren. Deze

verplichting is voor de onderneming ook een extra argument richting opdrachtgever om de inkoopvoorwaarden van de hand te wijzen.

“Wij zijn verplicht de VeBON-voorwaarden te hanteren in verband met de veiligheid van onze gasten en medewerkers. Wij wijzen de toepasselijkheid van uw inkoopvoorwaarden daarom af.”

De VeBON-voorwaarden mogen ook worden toegepast op overeenkomsten gesloten vóór 1 januari 2019.

V - Van toepassing verklaren van de VeBON-voorwaarden en een redelijke mogelijkheid tot kennisname bieden.

De VeBON-voorwaarden dienen op de overeenkomst van toepassing te worden verklaard. Wees daarbij duidelijk of de VeBON consumentenvoorwaarden of de VeBON zakelijke voorwaarden van toepassing zijn. Het verdient aanbeveling bij de toegangspoort van het eigen terrein te wijzen op de toepasselijkheid van de huisregels en de algemene voorwaarden op het terrein en bij gebruikmaking van de diensten van de onderneming.

Daarnaast dient de opdrachtgever, maar ook de deelnemer daadwerkelijk een redelijke mogelijkheid tot kennisname van de huisregels en algemene voorwaarden te worden geboden.

Voor de meeste ondernemingen is het in ieder geval goed mogelijk om de algemene voorwaarden en huisregels in pdf op een logische en duidelijke plek op de website te zetten, om deze op locatie op te hangen bij de receptie en meeneemexemplaren bij de balie neer te leggen. Het advies is om op het bord bij de toegangspoort (onder de van toepassing verklaring) aan te geven dat men de huisregels en voorwaarden bij de receptie (of een andere geschikte plaats) kan vinden.

Aanvullend dient het de aanbeveling om de huisregels of een samenvatting van de belangrijkste regels op meerdere plaatsen duidelijk op te hangen om de effectiviteit te vergroten. Verwijs daarbij naar de volledige versie.

Ook is het mogelijk een samenvatting te maken van de belangrijkste Algemene voorwaarden. Geef dan altijd aan dat er geen rechten aan kunnen worden ontleend en verwijs naar de volledige versie.

Voor meer informatie zie [dit artikel](#) van Kompas Juristen.

VI - Afwijken van bepalingen en aanvullingen

Van de VeBON-voorwaarden mag enkel ten voordele van de particuliere of zakelijke opdrachtgever worden afgeweken. Uitgezonderd zijn de artikelen of leden waarin staat vermeld dat van het artikel of lid mag worden afgeweken. Afwijking dient schriftelijk (waaronder per e-mail) te geschieden. Het afwijken kan geschieden in een individuele overeenkomst, maar ook door het hanteren van aanvullende algemene voorwaarden. Die aanvullende voorwaarden kunnen ofwel in de hoofdovereenkomst of in het online boekingsproces worden verwerkt. Ook is het mogelijk een aparte pdf met de naam ‘algemene voorwaarden [naam onderneming]’ te maken. In de overeenkomst of in het boekingsproces dient dan te worden verwezen naar deze eigen algemene voorwaarden én de VeBON-consumentenvoorwaarden of VeBON zakelijke voorwaarden.

Afwijking is mogelijk van de volgende artikelen:

art. 3.6 | art. 8.1 | art. 11 | art. 17 | art. 18 lid 1 en 4 | art. 23 | art. 24 lid 1 en 4

Onderwerpen die niet zijn geregeld in de VeBON-voorwaarden kunt u zelf aanvullend regelen.

Betalingsregeling en annuleringskosten

De betalingsregeling en annuleringsregeling zijn afgestemd op het gemiddelde bedrijf in de recreatiebranche. De betalingsregeling en annuleringsregeling verschillen echter per bedrijf en raken de kern van de onderneming. Bovendien worden deze regelingen doorgaans afgestemd op de inkoopafspraken. Om die reden kan er van deze regelingen worden afgeweken. Opgemerkt wordt dat het afstemmen van de annuleringsregeling op het eigen bedrijf dringend wordt aangeraden omdat gestandaardiseerde annuleringskosten dienen te voldoen aan de wettelijke regelingen die hierop van toepassing zijn.

De wet zegt voor overeenkomsten die geen pakketreisovereenkomst zijn:

“Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn een in de algemene voorwaarden voorkomend beding dat voor het geval de overeenkomst wordt beëindigd anders dan op grond van het feit dat de wederpartij in de nakoming van haar verbintenis is tekort geschoten, de wederpartij verplicht een geldsom te betalen, behoudens voor zover het betreft een redelijke vergoeding voor door de gebruiker geleden verlies of gederfde winst;”

De wet zegt voor pakketreizen:

“In de pakketreisovereenkomst kunnen redelijke gestandaardiseerde beëindigingsvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de beëindiging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.”

VII – Aansprakelijkheidsbeperkingen en verzekering.

In de wet staat dat een aansprakelijkheidsuitsluiting bij letsel of overlijden wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn. In principe houden opmerkingen als ‘deelname op eigen risico’ of andere aansprakelijkheidsbeperkingen geen stand. Dit is anders indien de onderneming aannemelijk maakt dat een bepaald beding niet onredelijk bezwarend is. Daarvan kan in de regel slechts sprake zijn indien voor een bepaalde activiteit geen verzekering of een zeer beperkte verzekering mogelijk is, de deelnemer voldoende indringend op het risico verbonden met de activiteit wordt gewezen én de deelnemer erop wordt gewezen dat er geen of slechts een beperkte verzekeringsmogelijkheid is. Dit is in de rechtspraak in ieder geval twee keer geaccepteerd. Eenmaal zag het op een aansprakelijkheidsbeperking bij parachutespringen (wat op dat moment onverzekerbaar was) en een andermaal op een aansprakelijkheidsbeperking bij een motorcrosswedstrijd die beperkt verzekerbaar was. Houdt er rekening mee dat de bewijslast dat er geen of slechts een beperkte verzekering mogelijk was bij de onderneming komt te liggen. De VeBON-verzekering dekt uiteraard zeer veel (buitensport)activiteiten.

VIII - Pakketreizen

De wetgeving omtrent pakketreizen regelt veel aspecten tussen de organisator (de onderneming) en de reiziger. Dit heeft betrekking op informatieverplichtingen, indeplaatsstelling van de reiziger, annulering door de reiziger, wijzigingen en prijswijzigingen door de ondernemer, annulering door de

ondernemer, rechten en verplichtingen bij het niet goed uitvoeren van de overeenkomst, overmacht, aansprakelijkheid, aansprakelijkheidsuitsluitingen, verplichte hulp en bijstand die de onderneming dient te geven en bescherming tegen financieel onvermogen van de onderneming.

Bij beoordeling in een specifiek geval dient er rekening mee te worden gehouden dat de bepalingen in de module 'meerdaagse pakketten' voorrang hebben op de algemene module.

Het is niet verplicht om de wettelijke bepalingen omtrent pakketreizen in de algemene voorwaarden op te nemen. Er is voor gekozen in de VeBON-consumentenvoorwaarden veel bepalingen op te nemen. Dit draagt bij aan de evenwichtigheid van de voorwaarden met oog op de positie van de consument hetgeen bijdraagt aan het imago van de VeBON en haar leden. Eveneens zorgt de opname in de VeBON-voorwaarden ervoor dat de ondernemer beter op de hoogte is van zijn wettelijke rechten en plichten. Gezien de positie van zakelijke opdrachtgevers zijn in de zakelijke voorwaarden veel bepalingen weggelaten.

Niet alle wettelijke bepalingen omtrent pakketreizen zijn in de VeBON-consumentenvoorwaarden opgenomen. Op het bestaan van enkele wettelijke bepalingen willen wij specifiek attenderen:

Informatieverplichtingen

Indien er sprake is van een pakketreis gelden er uitgebreide informatieverplichtingen voor informatie die moet worden verstrekt vóór de boeking en informatie die moet worden verstrekt uiterlijk bij de boeking of onverwijld daarna in de boekingsbevestiging.

Annulering door de reiziger i.v.m. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden

De reiziger heeft het recht, indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of voor het personenvervoer naar de bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen.

Wijzigingen in de overeengekomen reis door de onderneming

Wordt de pakketreis ingrijpend gewijzigd waarbij de wijziging niet door de reiziger wordt geaccepteerd en de pakketreisovereenkomst door de reiziger wordt beëindigd dan ontstaat er naast een terugbetalingsplicht van de reissom (zie art. 27 VeBON voorwaarden) aanvullend een recht op schadevergoeding (waaronder een vergoeding voor gederfd reisgenot) tenzij de onderneming aantoont dat de oorzaak van de wijziging niet is toe te rekenen aan de onderneming.

Betaling van hotelovernachting indien het vervoer is inbegrepen en geen terugkeer mogelijk is

Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger *zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst*, zijn de kosten van de nodige accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger, voor rekening van de organisator.

De beperking dat ten hoogste drie nachten dienen te worden vergoed is niet van toepassing indien toepasselijke wetgeving van de Europese Unie inzake passagiersrechten voor het desbetreffende vervoersmiddel in langere termijnen voorzien.

De beperking dat ten hoogste drie nachten dienen te worden vergoed is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, noch op personen die hen begeleiden, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de

organisator ten minste achtenveertig uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

Garantieregeling voor insolventie

De organisator van een pakketreis dient garantie te bieden bij insolventie. Dit houdt in dat de maatregelen worden genomen die nodig zijn om te verzekeren dat, wanneer de organisator wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen richting de reiziger niet of niet verder kan nakomen, wordt zorggedragen hetzij voor overneming van zijn verplichtingen door een ander hetzij voor terugbetaling van de reissom of, indien de reisdiensten reeds ten dele zijn genoten, een evenredig deel daarvan. Indien de pakketreisovereenkomst personenvervoer omvat, voorzien de maatregelen in de repatriëring van de reiziger.

De maatregelen dekken in ieder geval:

- redelijkerwijs voorzienbare kosten;
- de in verband met de pakketreis door of namens reizigers betaalde bedragen, rekening houdend met de duur van de periode tussen de aanbetaling en de definitieve betaling en de volledige uitvoering van de pakketreis;
- de geraamde kosten voor repatriëring in geval van financieel onvermogen van de organisator.
- Indien de reiziger reeds op de plaats van bestemming is aangekomen en de uitvoering van de pakketreis wordt beïnvloed door financieel onvermogen van de organisator, heeft de reiziger recht op kosteloze repatriëring en, indien nodig, de financiering van accommodatie in afwachting van de repatriëring.

IX - Gekoppeld reisarrangement

Sinds 1 juli 2018 kan er sprake zijn van een gekoppeld reisarrangement. Er is in beginsel sprake van een gekoppeld reisarrangement indien:

“ten minste twee verschillende soorten reisdiensten 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; of

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.”

Wel dient de combinatie van diensten minimaal 24 uur te duren of een overnachting te omvatten.

Er is evenmin sprake van een gekoppeld reisarrangement indien slechts één soort reisdienst (personenvervoer óf het verblijf óf de autohuur) een combinatie vormt met andere toeristische diensten (zoals een activiteitenprogramma) en deze andere toeristische diensten geen aanzienlijk deel (25%) van de gecombineerde waarde van de diensten vormen en niet als een essentieel kenmerk van de reis of vakantie worden aangeprezen en anderszins geen essentieel kenmerk van de reis of vakantie vertegenwoordigen;

Het mag duidelijk zijn dat de wettelijke definitie complex is en het woord 'faciliteren' en 'op gerichte wijze faciliteren' voor interpretatievraagstukken zorgt. In de recreatiebranche kan er bijvoorbeeld sprake zijn van een gekoppeld reisarrangement indien activiteiten worden afgenomen bij de onderneming en vervolgens door de onderneming 'op gerichte wijze wordt gefaciliteerd' dat bij een andere onderneming de overnachting wordt geboekt waarbij die laatste boeking binnen 24 uur na de eerste boeking plaats vindt. Een voorbeeld uit de reisbranche is het boeken van een vliegticket bij de eerste aanbieder, waarbij via een link naar een autoverhuurwebsite na de boeking voor dezelfde reisperiode autohuur wordt aangeboden en deze autohuur binnen 24 uur wordt overeengekomen bij de tweede aanbieder.

Is er sprake van een gekoppeld reisarrangement dan gelden niet alle rechten en verplichtingen die gelden bij een pakketreis. Er zijn wel informatieplichten, waaronder een te verstrekken standaardformulier. Daarnaast dient de onderneming een garantieregeling te hebben voor de gelden die de onderneming van de reiziger ontvangt, voor zover de diensten bij faillissement van de onderneming niet zouden worden uitgevoerd. De onderneming is bij een gekoppeld reisarrangement niet verantwoordelijk voor de uitvoer van de diensten die door de andere onderneming met wie de reiziger de overeenkomst sluit, worden geleverd. Heeft de onderneming niet voldaan aan zijn informatieplicht door de reiziger er niet op te wijzen dat er geen sprake is van een pakketreis, dan gelden de meeste rechten en plichten die gelden voor een pakketreis alsnog. Dan is de onderneming wel verantwoordelijk voor de goede uitvoer van de diensten van de andere onderneming. Dat is uiteraard niet gewenst, dus let goed op het voldoen aan deze informatieplicht!

X - Privacy

Bij het opstellen van de nieuwe voorwaarden is rekening gehouden met de nieuwe privacywetgeving (AVG). De VeBON-voorwaarden zijn echter uitdrukkelijk geen privacyverklaring.

Een van de belangrijke privacyrechtelijke aspecten is de correcte omgang met verkregen medische persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de veilige uitvoer van de overeenkomst en de veiligheid van andere gasten en medewerkers. Deze medische gegevens mogen worden verwerkt voor zover noodzakelijk. Daarbij dienen de procedures met betrekking tot de verwerking van deze gegevens volledig op orde te zijn. (Hoe zijn de gegevens beveiligd? Wie mag de gegevens inzien?, wanneer worden de gegevens verwijderd?, Is er uitdrukkelijke toestemming voor de verwerking? etc.)

In artikel 3.8 en 3.9 van de VeBON-voorwaarden wordt de verantwoordelijkheid voor het verkrijgen van toestemming voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens bij de opdrachtgever gelegd. Op grond van de overeenkomst is dit enkel tussen de Opdrachtgever en de onderneming geregeld. De onderneming blijft echter te allen tijde ook zelf verantwoordelijk om aan de privacywetgeving te voldoen en dient zich te verantwoorden richting de 'betrokkene' (gast) en in voorkomend geval de toezichthouder.

Vanwege vermeende strijdigheid met de privacywetgeving is er geen clause opgenomen in de voorwaarden dat een deelnemer *door deelname* toestemming geeft voor het gebruik van foto's voor promotiedoeleinden.

XI – Overig

Uitblijven van betaling

In artikel 5.3 van de VeBON-voorwaarden is de regeling voor verhaal van buitengerechtelijke incassokosten opgenomen. In de praktijk is het bewegen tot betaling door de aanzegging van het opschorten of annuleren van de te leveren Diensten (op grond van artikel 5.4 van de VeBON-voorwaarden) natuurlijk een sterk instrument. Desalniettemin leidt dat niet in alle gevallen tot betaling. Het correct incasseren van een verschuldigde betaling vergt, zeker bij consumenten, een nauwkeurige en formele aanpak. Mocht dit niet worden uitbesteed, zorg dan dat de consument een betalingstermijn van 14 gehele dagen wordt gegund *aanvangende de dag nadat de aanmaning is ontvangen*. Vermeldt naast de gevorderde hoofdsom ook de exacte incassokosten die verschuldigd zullen zijn indien betaling uitblijft. Voldoet de aanmaning niet aan deze formaliteiten dan zal de aanmaning in rechte geen stand houden.

Lijst met contra-indicaties i.v.m. lichamelijke of geestelijke (gezondheids)beperkingen

Het is mogelijk om een matrix met per activiteit een (niet-uitputtende) lijst van contra-indicaties te publiceren (artikel 6.1). Zorg dat de publicatie van een dergelijke lijst juridisch goed is ingestoken. Het publiceren van een lijst van contra-indicaties draagt bij aan het invullen van de zorgplicht richting de Gast.