



info@goa-travel.nl

www.goa-travel.nl

THE TRAVEL AGENT NETWORK EUROPE



## ~~Foute reisbureaus met de billen bloot~~

### Nu foute ANVR met de billen bloot

**Betreft:** GoAgent-travel  
h.o.d.n. BikeTheBest  
versus ANVR

GoAgent-travel Nederland  
Burg. Beckersweg 83  
NL 6261 NZ Mheer  
directie Rüdiger von Höfen

☎ 0031- 434578149

Skype: ProAgentTravel

@rvh.goa-travel@home.nl

[www.goa-travel.nl](http://www.goa-travel.nl)

[www.bikethebest.nl](http://www.bikethebest.nl)

[www.bikertrein.nl](http://www.bikertrein.nl)

[www.auto-trein.nl](http://www.auto-trein.nl)

KvK: 146.273.63

BTW.: 1154.37.538.B01

Ons kenmerk: goa1102081

Uw kenmerk: B/V99032443

Mheer / Margraten, 8-2-2011

De Algemene Nederlandse Vereniging van Reisorganisaties (ANVR) heeft op 11 januari 2011 een zogeheten "signaleringslijst financiële zekerheid" (ook wel "zwarte lijst" of "boycot lijst") op haar website gepubliceerd. In deze signaleringslijst worden een dertigtal reisaanbieder genoemd die volgens ANVR niet voldoen aan de wettelijke garantieverplichtingen (artikel 7:512 van het Burgerlijk Wetboek). Deze reisaanbieders bieden volgens ANVR onvoldoende financiële zekerheden bij faillissement en repatriëring.

De Consumentenautoriteit is belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke garantieverplichtingen. Het is dus niet aan ANVR om na te gaan of reisaanbieders aan de verplichtingen voldoen. ANVR had volgens ons dus niet mogen overgaan tot het publiceren van de signaleringslijst.

Vele media hebben vanaf woensdag 12 januari 2011 in de kranten en op de website aandacht besteed aan de signaleringslijst van de ANVR. De signaleringslijst is daardoor binnen een korte tijd bij vele reisconsumenten in Nederland bekend geworden. Met als gevolg dat de op de lijst genoemde reisaanbieders op grote schaal door ANVR zijn blootgesteld aan verdachtmakingen. De schade van deze reisaanbieders is groot.

De handelsnaam van onze onderneming BikeTheBest<sup>1</sup> werd - geheel ten onrechte - in de signaleringslijst vermeld. Voor het publiceren van de signaleringslijst hebben wij ANVR geprobeerd duidelijk te maken dat BikeTheBest aan de garantieverplichtingen voldoet en dus niet op de lijst mocht worden vermeld.

ANVR is echter voorbij gegaan alle informatie en documenten die wij hebben verstrekt om aan te geven dat de beschuldigingen onjuist en onterecht waren. Zonder een gedegen onderzoek te verrichten heeft ANVR BikeTheBest op de lijst geplaatst met alle gevolgen van dien.

Wij waren genoodzaakt een advocaat in de arm te nemen om ANVR zo ver te krijgen om BikeTheBest van de lijst te verwijderen en een rectificatie te plaatsen.

Misschien hebt u het al opgemerkt, maar BikeTheBest is sinds 31 januari 2011 van de [signaleringslijst](#) verwijderd. ANVR weigert echter een rectificatie te plaatsen om zo de schade die wij hebben geleden enigszins te compenseren.

Wij zouden het zeer op prijs stellen als de kranten en de websites ook aandacht besteden aan het feit dat BikeTheBest ten onrechte in de negatieve publiciteit is gekomen door de onzorgvuldige handelswijze van ANVR.

Wij zijn van mening dat de lezer en bezoeker van de websites over de ware achtergronden van de campagne van de ANVR tegen de gespecialiseerde reisaanbieders geïnformeerd dient te worden. Het is zeker de lezers en bezoeker van de websites vast opgevallen dat de NMA op 25 januari 11 onverwacht bij de ANVR en haar leden is binnen gevallen en een onderzoek is gestart naar hun werkwijze.

Wij hopen dat door de volgende berichtgeving over de situatie een iets beter beeld wordt verkregen wat er op de Nederlandse reismarkt gaande is. Voor nadere informatie en toelichting staan wij altijd ter beschikking.

(directie GoAgent-travel)

<sup>1</sup> Bikethebest, goa-travel, GoAgent-travel zijn handelenamen van Goa-systems, waarbij Goa de Duitse afkorting is voor: Gesellschaft zur Optimalisierung von Agenturleistungen,



## Samenvatting

Na uitspraak van de ANVR in een brief aan de advocaat van BikeTheBest zijn wij op grond van de volgende redenen van hun boycotlijst verwijderd:

“...- onder voorbehoud van alle rechten en sans prejudicie- besloten uw cliënt voorlopig van de lijst te verwijderen. Dit met name gelet op het feit dat u bevestigt dat de Duitse Goa-systems GmbH garantiecertificaten verstrekt.”

Na twee uitvoerige toelichtingen (zie bijlage voorgeschiedenis) met bewijzen van BikeTheBest en twee verdere briefwisselingen tussen de advocaten van de partijen met een gelijke inhoud is deze stap uiteindelijk door de ANVR genomen. Blijkbaar is men bij de ANVR pas kort voor het aanspannen van een kort geding in staat “voorlopig” te reageren. Redenen om BikeTheBest van de boycotlijst te verwijderen is:

“Nu u echter namens uw cliënt bevestigt dat reizigers de overeenkomsten rechtstreeks sluiten met het Duitse Goa-systems GmbH, de reissom betalen aan de Duitse onderneming en eventuele insolventie en/of faillissement van Goa-travel voor de reizigers geen gevolgen heeft...”

De ANVR gaat niet in op de tweede eis zoals die door de advocaat van Goa-travel is geformuleerd:

“..Bikethest onmiddellijk .... van de op de website van ANVR vermelde signaleringslijst d.d. 6 januari 2011 te verwijderen en verwijderd te houden en een rectificatie te plaatsen op haar website en te doen plaatsen op de andere websites die de signaleringslijst d.d. 6 januari 2011 vermelden en/of hiervoor verwijzen naar de website van uw cliënt, waaronder de websites van NOS, NU.nl en Nieuws.nl, en in alle dagbladen (papier en digitale versie) waarin melding is gemaakt van en/of is verwezen naar de betreffende signaleringslijst, waaronder de Volkskrant, NRC Handelsblad, De Limburger, De Telegraaf en Algemeen Dagblad.”

Dezelfde tactiek van geruisloze verwijdering van de boycotlijst heeft de ANVR ook bij de organisatie YMCA toegepast. Hoewel deze een certificaat van de Consumentenautoriteit kon tonen, heeft men hun toch op de boycotlijst gezet. Eerst na herhaaldelijke aankondiging van een kort geding is men YMCA tegemoet gekomen. YMCA heeft met de verwijdering genoegen genomen. Door “christelijk vergiffenis” te geven heeft men geen publiciteit gegeven aan het ongedaan maken van het onrecht.

Het onrecht bestaat in het feit dat de ANVR haar zogenaamde signaleringslijst onzorgvuldig heeft samengesteld zonder zich af te vragen in hoeverre hun belang tegen de schade opweegt die de betrokken reisaanbieders ondervinden. *Het doel* had ook langs een [andere weg](#)<sup>2</sup> bereikt kunnen worden en de publicatie van deze foutieve boycotlijst overbodig gemaakt. Waarom het gaat is het naleven van Artikel 512 - 7:512 BW:

“de reisorganisator neemt de maatregelen die nodig zijn om te verzekeren dat, wanneer hij wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen jegens de reiziger niet of niet verder kan nakomen, wordt zorg gedragen...”.

Als alternatief noemt het artikel de mogelijkheid dat de reisorganisator zorg draagt voor overneming van zijn verplichtingen door derden. Deze derde is in meer dan 90% van de gevallen in Nederland de SGR<sup>3</sup>, omdat de 1.750 leden van de ANVR verplicht lid bij SGR zijn. Maar de dertig reisaanbieders op de boycotlijst zijn niet lid van de SGR en voldoen daarom volgens de ANVR:

“tot op heden niet () aan de in Nederland wettelijke, financiële garantieverplichtingen richting de consument”.

Dit wordt gesteld ongeacht het feit dat bijvoorbeeld BikeTheBest, YMCA of de Thailandreisgids (greenwoodtravel.nl) via andere derden gelijkwaardige zekerheden voor de Nederlandse consument garanderen. Hoewel aansluiting bij de SGR geen wettelijk vereiste is, suggereert de ANVR dit in de context van hun “signaleringslijst financiële zekerheid” door de oproep:

“ Deze lijst is niet volledig; daarom wordt aangeraden vóór het boeken van een reis te checken op [www.anvr.travel](http://www.anvr.travel) en [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl) of een reisonderneming is aangesloten.”

De NMa zou kunnen optreden wegens oneerlijke mededinging. In ieder geval is de NMa op 25.01.11 tegen de ANVR en haar leden opgetreden. Hoewel dit in de ANVR ledenkring als een “bezoek” vermeld wordt.

<sup>2</sup> Een dag later op 11.01.11.: Consumentenautoriteit start nieuwe actie tegen reisaanbieders zonder garantiestelling

<sup>3</sup> De rechtsverhouding tussen reiziger en de SGR is in de garantieregeling gedocumenteerd. Volgens art.7:512 lid 2 moet immers vermeld worden welke garantie de reiziger gegeven wordt.



Waarom de andere kleine reisaanbieders op de boycotlijst niet bij de SGR aangesloten zijn is voornamelijk te wijten aan het feit dat kleine, onafhankelijke reisaanbieders niet volledig aan de reglementaire voorwaarden kunnen voldoen. Dit begint bij starters al met aanvraagkosten van € 550 en de zogenaamde standaardzekerheid van 1,5% van de risicodragende omzet met een minimum van € 5.000,00 ongeacht de solvabiliteits- en liquiditeitspositie. Vrij hoge kosten zijn verbonden aan het openbaren van talloze documenten<sup>4</sup>. Vervolgens is voor velen een deelnemersbijdrage € 1.356,00 per kalenderjaar ongeacht de gerealiseerde omzet veel te hoog en ongerechtvaardigd. Bovendien moet de solvabiliteitspositie altijd een absoluut minimum van € 18.000,00 laten zien.

De activiteiten van een reisbureau/reisagent of touroperator brengen risico's met zich mee die het bedrijf niet alleen kan dragen. Bedrijven in de reisbranche doen er daarom goed aan zich tegen alle mogelijke aansprakelijkheidsrisico's te beschermen. Hieronder valt ook de bescherming tegen faillissement en insolventie. De verplichte regeling van faillissement bescherming heeft zich in de praktijk als uiterst belangrijk bewezen.

De EEG lidstaten hebben de zeer ruime beoordelingsvrijheid van de faillissement regelgeving zeer verschillend ingevuld. Deze verschillen hebben tot verzekeringsproducten geleid die alleen op de nationale markten afgestemd zijn. Dit heeft op zijn beurt tot weinig of geen concurrentie op de binnenlandse verzekeringsmarkten in de EEG landen geleid. Zo gezien heeft men in Nederland met een monopoliesituatie te maken. Voor alle EEG lidstaten geldt dat zelfs het beste beveiligingssysteem niet deugt als het niet nageleefd wordt en de naleving onvoldoende gecontroleerd wordt.

In zoverre is te hopen dat de aanstaande herziening van de EEG richtlijnen "Revision of the Package Travel Directive (90/314/EC)" in 2012 een betere landelijke wetgeving tot gevolg heeft. Overigens geeft de Nederlandse invulling van de EEG questionnaire<sup>5</sup> ter voorbereiding van een nieuwe reiswet weinig aanleiding tot de hoop dat er iets fundamenteels verandert.

Terwijl de touroperator in Duitsland een Insolventieverzekering bij diverse banken en verzekerings-maatschappijen of verzekeringsmakelaars kan afsluiten is dit in Nederland tot op heden niet mogelijk.

Als reden voor deze terughoudendheid wordt het feit genoemd dat in Nederland de verzekeraar ongelimiteerd voor de kosten van het faillissement van een reisaanbieder aansprakelijk is. Dit risico wordt als te hoog geacht maar wel aan de SGR en zijn belanghebbende ANVR toevertrouwd. Zeker zal dit niet de enige reden zijn waarom het voor de Nederlandse reisconsument in het geval van faillissement en insolventie van reisaanbieders zo en niet anders geregeld is.

In 2007 waren de aanbieders van pakketreizen die *geen lid* geweest zijn van het garantiefonds SGR samen goed voor een omzet van zo'n 370 miljoen euro. Dat is 4 tot 8 procent van de totale brancheomzet. Het ging toen op jaarbasis om 180.000 boekingen.<sup>6</sup>

Men kan stellen dat ruim 90% van de reisbranche omzet wel via de SGR verzekerd geweest moet zijn. Dit moet dan een bedrag van zo'n 4.6 miljard euro geweest zijn. De statistieken laten zien dat daarvan 4.4 miljard euro omzet in 2007 door de grote branchespelers<sup>7</sup> bij de SGR voor de reisconsumenten verzekerd zijn geweest.

<sup>4</sup> onder anderen een ondernemingsplan, jaarrekening of openingsbalans, prognosebalans, beoordelingsverklaring en onderzoeksrapport van een accountant (RA) of (AA), specificatie van de omzet naar bestemming, verklaringen omtrent het gedrag, opstelling van het privévermogen en het huwelijksgoederenregime, etc.

<sup>5</sup> 27. What kind of insolvency protection schemes are currently available in your country?

... Every travel organiser that meets the applicable conditions (512:7), can become affiliated with the (Dutch) Travel Guarantee Fund (Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR)). If the travel organiser does not do so, it is still obliged to take other measures to ensure that full reimbursement of the price of the package travel holiday is guaranteed in case of insolvency. If SGR-affiliated companies face bankruptcy, other members take responsibility for providing the travel and the associated responsibilities or the price of the tour is refunded to the traveller by the Fund. The vast majority of travel organisers in the Netherlands are affiliated to the SGR. The Netherlands Consumer Authority supervises compliance with the requirement of Article 512 of the Dutch Civil Code.

29. On a scale of 1 - 5 (with 5 = highest), how would you rate the effectiveness of current insolvency protection requirements/schemes in your country? (4)

30. Do you think there is a need for an EU wide harmonization of rules on insolvency protection or development of one pan-European fund?

Please refer to the answer to question 27. The system could be made more effective by providing greater clarity on the obligations of the Member States with regard to providing a guarantee. In principle, the Netherlands is not in favour of full harmonisation of the system.

<sup>6</sup> Men dient ervan uit te gaan dat een deel van deze reizen zonder de vereiste garantieverplichting is verzorgd. Verder moet opgemerkt worden dat de vereiste risicodekking volgens de EU -richtlijn in feite niet afhankelijk is van de omzet van een door faillissement bedreigde reisonderneming. De risicodekking wordt eerder door de omstandigheid bepaald hoeveel wankele aanbieders van reizen bij dezelfde Duitse verzekeringsmaatschappij of in Nederland bij de SGR behoren.

<sup>7</sup> (in miljard euro: TUI 1.4, OAD 1.0, BCD 0.8, TOC 0.7, D-reizen 0.5 = 4.4 miljard euro omzet in 2007)



Hoe kan een garantiefonds de reiziger 100 procent zekerheid bieden als toch bekend is dat de SGR maar over een bedrag van ca. 70 miljoen beschikt.<sup>8</sup>

Twijfels aan een juiste omzetting van de EEG richtlijnen in Nederland zijn eveneens onvermijdelijk als men bijvoorbeeld de meer recente cijfers van de Oad Groep uit het boekjaar 2009/2010 analyseert. Die OAD groep vermeldt trots een gerealiseerde omzet van circa 900 miljoen euro. Deze moet toch voor reisconsumenten op de een of andere wijze door de SGR gegarandeerd worden.

De zekerheid die door een garantiefonds wordt gesuggereerd kan ook gerelativeerd worden als men zich realiseert dat de reisbranche van oudsher de meeste omzet van alle internetbranches via internet genereert.<sup>9</sup> Men moet zich als reisconsument afvragen, hoeveel van de 744 miljoen omzet door de ca. 70 miljoen van de SGR gedekt is? In de top 10 van de Twinkle100 zijn zes reisaanbieders aanwezig (Sundio Group, TUI, Thomas Cook, Transavia, OAD, Cheaptickets) die trouwens ook de meeste bestuursleden bij de ANVR hebben, die ook gedeeltelijk in de SGR vertegenwoordigd zijn.

Hetgeen voor de situatie van de Nederlandse reisconsument betekent dat:

- het garantiefonds SGR niet ten volle alle risico's die voortvloeien uit de insolventie of het faillissement van een of meer grote tourorganisatoren dekt
- het garantiefonds SGR niet de wettelijke vereiste onbeperkte aansprakelijkheid over nemen kan (inclusief bijvoorbeeld de kosten van logies die de consument moet betalen, voordat hij de terugreis kan aanvaarden)
- de borg zelf blootstaat aan risico's door beleggingen op de financiële markten.
- er geen gemeenschappelijke markt bestaat voor de garantiediensten als bedoeld in artikel 7 van de richtlijn pakketreizen.

De Nederlandse wetgeving staat (fondsen, verzekeringsmaatschappijen, financiële instellingen enz.) weliswaar het recht op het aanbieden van dergelijke garantiediensten toe maar het is de facto alleen de SGR voorbehouden garanties te verstrekken. Vanwege de toelatingsvoorwaarden en ongelijkbehandeling van de grote en kleine reisaanbieders had de NMa de monopoliepositie van de SGR al lang ter discussie moeten stellen.

Redenen voor het aanspannen van een kort geding tegen de boycotlijst van de ANVR moet in feite de schending van een aantal *fundamentele rechten* zijn.

Het onrechtmatig handelen van de ANVR door de intimiderende benadering van kleine, gespecialiseerde reisbureaus en het gevolg van cybermobbing wordt met grote waarschijnlijkheid pas in een langdurige bodemprocedure uitgezocht.

In een rechtszaak zal afgewogen worden of er een aantoonbare misstand bestaan heeft, die niet op een andere manier dan het aan de "grote klok stellen" verholpen had kunnen worden.

Schending van rechten gebaseerd op argumenten als bijvoorbeeld "terughoudend en bedacht reageren" en "niet op de stoel van de rechter te zitten" of "schending van rechten door concurrentievervalsing" kunnen na jaren niet meer recht getrokken worden. De vrees van concurrentievervalsing en zijn effect op de omzet heeft dan naar mening van enkele kleine reisaanbieders die op de boycotlijst staan al lang plaatsgevonden.

Een langdurige bodemprocedure zal zeker beïnvloed worden door het onderzoek van de NMa naar concurrentie-beperkend gedrag van de ANVR. Deze belemmert de werking van de vrije markt en verstoort de dynamiek van de reiseconomie. Volgens de Mededingingswet en de andere wetten die de NMa handhaaft, kan dit in feite niet getolereerd worden.

De ANVR, die in eerste instantie namens hun grote bestuursleden optreedt, een zo sterke machtspositie dat het zich onafhankelijk van zijn concurrenten kan gedragen. De aangesloten ondernemingen hebben een marktaandeel van meer dan 40% en dat kan voor een rechter een indicatie zijn dat er sprake is van een economische machtspositie. Dit was tenminste het geval bij vergelijkbare rechtszaken.

<sup>8</sup> De aansprakelijkheid is in Duitsland beperkt tot een totaal bedrag van EURO 110 miljoen per jaar per verzekeringsmaatschappij of financiële instelling die garanties verstrekt. Als dit totale bedrag wordt overschreden, zullen de betaalde bedragen en de repatriëringkosten slechts gedeeltelijk worden gerestitueerd aan de individuele consument. Krachtens het Duitse systeem moet de consument eventueel tot het eind van het jaar op restitutie wachten, omdat dan pas kan worden gezien of de limiet van EURO 110 miljoen is overschreden. Een snelle restitutie kan derhalve onmogelijk lijken.

Het bedrag van EURO 110 miljoen lijkt misschien hoog, maar men moet het bezien in verhouding tot de omzet van de Duitse reisindustrie. In 1995 had TUI, de grootste Duitse reisorganisator met een marktaandeel van 17%, een omzet van bijna DM 6 miljard, zodat euro 110 miljoen de omzet van deze organisatie van nog geen twee weken zou hebben gedekt als TUI alleen bij een instantie verzekerd zou zijn geweest. De omzetcijfers en daarmee het risico in de reisbranche zijn sindsdien gegroeid en bovendien leiden sommige van de grote touroperators flinke verliezen, maar de drempel van EURO 110 miljoen is dezelfde gebleven. Hoewel bv. TUI Duitsland in 2009/2010 een winst van 114 miljoen euro maakt heeft zij ook steeds nog een nettoschuld 2,3 miljard Euro!

<sup>9</sup> Ruim 58% van de Nederlandse internetgebruikers boekt reizen, vakanties en aanverwante voorzieningen online. Deze rubriek groeide in 2009 met 11%. In het eerste half jaar van 2010 groeide de omzet met 5 procent ten opzichte van 2009. De omzet van de branche bedraagt op internet 1,69 miljard. Hiermee is de reisbranche goed voor 44%, dat zijn 744 miljoen.



Het hebben van een economische machtspositie is geen probleem onder de Mededingingswet. Misbruik daarvan wel. Als een onderneming een economische machtspositie heeft, mag deze niet anderen 'uitbuiten' of 'uitsluiten'. Nieuwkomers op de reismarkt op een oneerlijke manier 'eruit werken', bijvoorbeeld door de publicatie van een boycotlijst of de verplichting zich bij de SGR te moeten aansluiten.

Het verbod op misbruik van een economische machtspositie is er om de (reis-)consumenten te beschermen. Dit is zo geregeld omdat de (reis-) consument niet of nauwelijks kan overstappen naar een concurrent.<sup>10</sup>

Op misbruik van een economische machtspositie door de boycotlijst van de ANVR wijst het feit dat ze alleen "de kleintjes" benoemen. Bijvoorbeeld staat Expedia.nl niet op de signaleringslijst. Expedia heeft het financiële vermogen om tegen de ANVR juridisch in te gaan en kan een forse schadeclaim in dienen. De "grote jongens" mag de Consumenten-autoriteit blijkbaar aanpakken of weer eens van een prioriteitenlijst gebruik maken en daarmee uitspraken over de wetmatigheid van het wel of niet verstrekken van garantiebewijzen op de lange baan schuiven.

Mededinging wordt niet alleen bepaald door het gedrag van ondernemingen, maar ook door dat van overheden zoals de consumentautoriteit (CA). Daarom beoordeelt de Europese Commissie of steun van overheden aan ondernemingen de mededinging vervalst en het handelsverkeer tussen de wel of niet bij de ANVR/SGR aangesloten reisaanbieders en tussen de EU-lidstaten *ongunstig* kan beïnvloeden. Het kan als een mededingingsprobleem gezien worden dat ondernemingen van de overheid een bijzondere positie krijgen ten behoeve van de uitvoering van bepaalde verplichtingen (reisgaranties) en dat zij de voordelen daarvan kunnen gebruiken op de reismarkten.

Welke uitspraak dan ook door de rechter in een kort geding gedaan wordt, het is vooralsnog een voorlopige uitspraak en de partijen kunnen alsnog tot een 'bodempcedure' overgaan, omdat bijvoorbeeld de schadevergoeding nog geregeld zou moeten worden. Denkbaar is ook het langdurig voortslepen van de procedure omdat de Europese wetgeving op sponsachtig begrippenkader van de reiswereld uit de jaren 80 van de vorige eeuw stoelt. Dynamic packaging van reisaanbieders en internet boeking door de reisconsument was toen onbekend en de financiële impact op de reiswereld *onvoorstelbaar*.

<sup>10</sup> [http://www.pleinplus.nl/verdieping/achtergrondartikel/8475/kartelvorming\\_en\\_misbruik\\_van\\_economische\\_machtspositie](http://www.pleinplus.nl/verdieping/achtergrondartikel/8475/kartelvorming_en_misbruik_van_economische_machtspositie)



## Bijlage voorgeschiedenis

Voordat de ANVR op 11 januari 2011 een zogenaamd voorlopige signaleringslijst financiële zekerheid op haar website geplaatst heeft, is ze twee keer schriftelijk met bijgevoegde bewijzen geïnformeerd geworden. Bikethebest is een handelsnaam en geen zelfstandige onderneming en kan alleen daarom niet worden aangemerkt als een reisorganisator als bedoeld in artikel 7:500 lid 1 sub a van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dit laat al zien hoe weinig verantwoordelijkheidsbewust een selectie en toetsing van de 30 reisondernemingen heeft plaatsgevonden. Hoewel in het geheel niet verplicht, heeft de directeur onder meer in brieven van 8 juli 2010 en 10 januari 2011 aan de ANVR te kennen gegeven dat goa-travel aan de wettelijke garantieverplichting van artikel 7:512 lid 1 BW voldoet. Immers niet de ANVR maar de Consumentenautoriteit heeft de bevoegdheid om op te treden tegen reisorganisatoren zonder garantiestelling.

Eind 2007 is de Consumentenautoriteit een onderzoek gestart naar de naleving van artikel 7:512 lid 1 BW door reisorganisatoren. In het kader van dit onderzoek heeft de Consumentenautoriteit een groot aantal reisorganisatoren benaderd die niet zijn aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Ook goa-travel is destijds benaderd en heeft op verzoek van de Consumentenautoriteit een vragenlijst ingevuld waaruit bleek dat goa-travel voldeed aan de wettelijke verplichting van artikel 7:512 lid 1 BW. Tot op heden is de Consumentenautoriteit geen nader onderzoek gestart naar de naleving van artikel 7:512 lid 1 BW door goa-travel ofwel bikethebest. Dit is na telefonische navraag bij de CA door diens medewerkers tot twee keer toe bevestigd.

ANVR is door de advocaat van BikeTheBest verzocht de handelsnaam Bikethebest onmiddellijk doch uiterlijk vrijdag 14 januari 2011 vóór 15:00 uur van de op de website van de ANVR vermelde signaleringslijst d.d. 6 januari 2011 te verwijderen en verwijderd te houden en een rectificatie op de website van de ANVR te plaatsen en te doen plaatsen op de andere websites die de signaleringslijst vermelden en of verwijzen naar de website van de ANVR, waaronder de website van de NOS, NU.nl en Nieuws.nl, en alle (papier en digitale versie) waarin melding is gemaakt en of is verwezen naar de signaleringslijst, waaronder de Volkskrant, NRC Handelsblad, De Limburger, De Telegraaf, Trouw en Algemeen Dagblad.

In de rectificatie dient in ieder geval te zijn opgenomen dat ANVR de handelsnaam bikethebest ([www.bikethebest.nl](http://www.bikethebest.nl)) van de signaleringslijst financiële zekerheid d.d. 6 januari 2011 heeft verwijderd, nu bikethebest ten onrechte in deze lijst werd vermeld.

In plaats aan dit verzoek gehoor te geven, wordt door de advocaat van de ANVR geantwoord dat men eerst maandag 17.1.2011 een inhoudelijke reactie kan geven. Verder neemt men aan dat tot die tijd eventuele rechtmaatregelen opgeschort worden. Deze reactie wordt pas een dag later op 18.1.11 in de late middag door het Advocatenbureau van de ANVR gegeven: "Als uw cliënt meent te voldoen aan de wettelijke verplichtingen, dan verzoek ik u mij nader te informeren en te documenteren. Als uw cliënt ten genoegen van cliënte dat aantoon, zal hij verwijderd worden van de signaleringslijst."