Algemene Voorwaarden (geldend voor reserveringen vanaf 1 november 2025)

DUTCHEN

DUTCHEN B.V. (hierna *DUTCHEN*) is een professionele beheer- en verhuurorganisatie van luxe vakantiehuizen, villa's, appartementen en hotelkamers op bijzondere, kleinschalige vakantieparken langs de kust, op de Wadden en bij prachtige natuurgebieden. DUTCHEN is gevestigd aan de Bingerweg 8, 2031 AZ Haarlem, en geregistreerd onder KVK-nummer 93646135. Het telefoonnummer is +31237410061

Artikel 1- Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt begrepen onder:

1. *Huurder*: een (natuurlijke of rechts-) persoon, die een Accommodatie uit het aanbod van DUTCHEN huurt of wenst te gaan huren.
2. *Medehuurder*: een door Huurder opgegeven persoon die samen met de Huurder verblijft in de Accommodatie.
3. *Receptie/Beheerder*: degene die namens de Eigenaar van een Accommodatie taken van beheer van de Accommodatie waarneemt.
4. *Derden*: ieder andere (natuurlijke of rechts-) persoon, niet zijnde DUTCHEN of Huurder.
5. *Eigenaar*: de rechtmatige eigenaar van een Accommodatie (of diens vertegenwoordiger), die de Accommodatie ter verhuur aan DUTCHEN heeft aangeboden.
6. *Reservering*: een door DUTCHEN geaccepteerde reservering van een Accommodatie.
7. *Accommodatie*: een vakantiehuis, villa, appartement, hotelkamer of andere accommodatie die door DUTCHEN ter verhuur wordt aangeboden.
8. *Verblijf*: het feitelijke gebruik van een Accommodatie.
9. *Groepsreservering*: een door DUTCHEN opgestelde -en door de Huurder geaccepteerde- schriftelijk bevestigde groepsreservering van minimaal 3 Accommodaties.

Artikel 2- Toepasselijkheid algemene voorwaarden en wijzigingsbeding

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van, overeenkomsten met, leveringen en diensten van DUTCHEN. Afwijkende bedingen, afspraken of regelingen gelden slechts indien en voor zover DUTCHEN deze schriftelijk heeft bevestigd. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden of bedingen van een Huurder wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Deze algemene voorwaarden prevaleren boven de voorwaarden die door een eventuele bemiddelaar - waaronder online reiswebsites - van toepassing zijn verklaard.

DUTCHEN is gerechtigd om bepalingen uit deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen, indien DUTCHEN daarbij een zwaarwegend belang heeft. Zodra deze aan Huurder bekend zijn gemaakt, gelden de wijzigingen tussen DUTCHEN en Huurder.

2. Deze algemene voorwaarden zijn vanuit het Nederlands in andere talen vertaald. Bij tegenstrijdigheden tussen de Nederlandse tekst en enige andere taal waarin deze algemene voorwaarden zijn vertaald, geldt de Nederlandse tekst.

Artikel 3- Totstandkoming van een overeenkomst

1. DUTCHEN neemt alleen reserveringen in behandeling van personen die 18 jaar of ouder zijn.
2. DUTCHEN behoudt zich te allen tijde het recht voor om zonder opgaaf van redenen afwijkende Reserveringen – met name van groepen – te weigeren of hieraan speciale voorwaarden te stellen.
3. Tussen DUTCHEN en Huurder komt een overeenkomst tot stand op het moment dat DUTCHEN de Reservering schriftelijk aan Huurder bevestigd heeft.
4. DUTCHEN wijst Huurder erop dat Reserveringen die hij maakt wettelijk definitief zijn. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op diensten/overeenkomsten met DUTCHEN. Deze diensten/overeenkomsten vormen namelijk een uitzondering op de 'Wet verkoop op afstand' en komen daardoor niet in aanmerking voor een herroepingsrecht (ook wel 'bedenkperiode' genoemd) van 14 dagen.

Artikel 4- Prijzen en tarieven

1. Huurder is de huurprijs, zoals vermeld in de reserveringsbevestiging/factuur, verschuldigd. Na de reserveringsbevestiging door DUTCHEN kan geen gebruik meer worden gemaakt van latere prijskortingen en/of speciale aanbiedingen. Huurprijzen zijn vanaf-prijzen inclusief omzetbelasting en verplichte bijkomende kosten, exclusief optionele bijkomende kosten.
2. De verplichte bijkomende kosten bestaan uit plaatselijke door en vanwege de overheid vastgestelde vergoedingen (de zogenaamde parklasten) en de supplementaire kosten zoals reserveringskosten, schoonmaakkosten, kosten van bedlinnen, handdoeken en keukendoeken en een algemene toeslag voor het vervangen van klein inventaris als gevolg van gebruik, slijtage en breuk.
3. Optionele bijkomende kosten zijn bijvoorbeeld de kosten van een annuleringsverzekering en de kosten van bijboekartikelen.
4. De op enig moment geldende prijzen en tarieven staan uitsluitend vermeld op de door DUTCHEN gebruikte verhuur-labels.
5. DUTCHEN heeft het recht prijsverhogingen als gevolg van tussentijdse wettelijke regelingen/bepalingen waarop DUTCHEN geen invloed heeft (waaronder BTW, toeristenbelasting en assurantiebelasting) door te voeren.

Artikel 5- Betalingsvoorwaarden

1. **NIET-RESTITUEERBAAR TARIEF**: Betaling van de totale huurprijs inclusief bijkomende kosten zoals aangegeven op de factuur dient direct na het maken van de Reservering te worden voldaan.
2. **FLEXIBEL TARIEF**: Bij een aankomstdatum van meer dan 55 dagen vooruit, dient Huurder direct na het reserveren een 50% aanbetaling te voldoen. De resterende 50% dient uiterlijk 6 weken voor de aankomstdatum door DUTCHEN te zijn ontvangen. Bij

Reservering binnen 6 weken voor aankomst dient de betaling direct en in één keer te worden voldaan.

3. Huurder wordt pas toegang tot de Accommodatie verschaft, nadat DUTCHEN 100% zekerheid heeft over de ontvangst van de volledige betaling. Hiertoe kan DUTCHEN Huurder verzoeken tot het overleggen van een betaalbewijs.
4. Bij betaling per bank geldt als datum van betaling de dag van bijschrijving op de bankrekening van DUTCHEN. DUTCHEN heeft steeds het recht om zowel vóór als na de totstandkoming van de overeenkomst zekerheid voor de betaling te verlangen, zulks onder opschorting van de uitvoering van de overeenkomst totdat de zekerheid is gesteld; een en ander onverminderd het recht van DUTCHEN op nakoming, schadevergoeding en/of gehele of gedeeltelijke annulering, een en ander zonder enige rechterlijke tussenkomst en zonder dat DUTCHEN tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.
5. Indien niet aan de in dit artikel genoemde betalingsvoorwaarden is voldaan – en in het bijzonder indien DUTCHEN niet binnen 5 dagen nadat een betaling verschuldigd is, het verschuldigde bedrag heeft ontvangen- behoudt DUTCHEN zich het recht voor de Reservering te annuleren en de Accommodatie opnieuw ter verhuur aan te bieden. Huurder is aansprakelijk voor eventueel gemaakt kosten en/of schade als gevolg van een dergelijke annulering. De annuleringsvoorwaarden van artikel 7 (Annuleringsvoorwaarden) zijn onverkort van toepassing.

Artikel 6- Annulering door Huurder

1. Indien Huurder, om welke reden dan ook, tot annulering van een aangegane overeenkomst overgaat en geen annuleringsverzekering via DUTCHEN heeft afgesloten, dan zijn er mogelijk annuleringskosten verschuldigd.
2. De annuleringsvoorwaarden bij het Flexibel tarief zijn als volgt:
    a. In de reserveringsbevestiging wordt een specifieke annuleringstermijn vermeld in de reserveringsbevestiging. Bij annulering tot deze specifieke termijn, worden er geen annuleringskosten in rekening gebracht.
    b. Indien Huurder annuleert na de specifieke termijn, worden er annuleringskosten in rekening gebracht. Deze kosten bedragen 100% van de huurprijs plus de reserveringskosten.
3. Bij annulering bij het Niet-restitueerbaar tarief, worden er annuleringskosten in rekening gebracht. Deze kosten bedragen 100% van de huurprijs plus de reserveringskosten.
4. Indien Huurder een annuleringsverzekering via DUTCHEN heeft afgesloten en annuleert met een voor de verzekering geldige reden, dan kan Huurder een bedrag via de verzekering terugvorderen conform de voorwaarden van de annuleringsverzekering.
5. Indien Huurder en Medehuurders onverhoopt zelf geen gebruik kunnen of willen maken van de Accommodatie, dan heeft de Huurder de mogelijkheid om een vervangende huurder aan te dragen. Indien DUTCHEN hiermee akkoord gaat, gaan de rechten en verplichtingen onder de overeenkomst over op de vervangende huurder na schriftelijke bevestiging hiervan door DUTCHEN.

6. Voor Groepsreserveringen zijn de in de groepsofferte genoemde annuleringsvoorwaarden van toepassing.

Artikel 7- Annulering door DUTCHEN

DUTCHEN is gerechtigd de Reservering te annuleren zonder dat hiervoor ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter vereist is, indien:

a. bij aanvang van de huurperiode de volle huurprijs niet is voldaan conform de in artikel 5 (Betalingsvoorwaarden) genoemde betalingsverplichtingen; of
b. door Huurder niet is voldaan aan één van de verplichtingen zoals genoemd in artikel 9 (Rechten en Verplichtingen Huurder).

Artikel 8- Rechten en verplichtingen DUTCHEN

1. DUTCHEN is pas gebonden aan de overeenkomst na ontvangst van de (aan-) betaling.
2. DUTCHEN verplicht zich het gehuurde op het overeengekomen tijdstip schoon en in goede staat aan Huurder op te leveren.
3. DUTCHEN mag het gehuurde op elk redelijk tijdstip bezichtigen.
4. DUTCHEN behoudt zich – indien de omstandigheden daartoe redelijkerwijs aanleiding geven - het recht voor wijzigingen aan te brengen in reglementen, de opzet, en de openingstijden van de faciliteiten van de parken waaronder een gehele of gedeeltelijke sluiting daarvan, zonder dat Huurder recht heeft op een vergoeding.

Artikel 9- Rechten en verplichtingen Huurder

1. Indien de Accommodatie beschikt over een fysieke sleutel is het volgende van toepassing: Huurder dient, tenzij in de reserveringsbevestiging of in de door DUTCHEN verstrekte aankomstinformatie anders is bepaald, bij aankomst de sleutels van de Accommodatie bij de Receptie of Beheerder op te halen binnen de tijden zoals vermeld op de desbetreffende parkpagina. Bij aankomst buiten de genoemde tijd dient Huurder, uiterlijk vóór 16.00 uur op de dag waarop de huurperiode begint, aan DUTCHEN te berichten dat hij het gehuurde op een later moment wenst te betrekken.
2. Indien de Accommodatie beschikt over een digitale sleutel is het volgende van toepassing: de digitale sleutel wordt uiterlijk op de ochtend van de dag waarop de huurperiode begint, digitaal aan de Huurder verstuurd. De digitale sleutel wordt geactiveerd vanaf de check in tijd zoals vermeld op de desbetreffende park pagina, tenzij in de reserveringsbevestiging anders is bepaald.
3. Huurder dient de Accommodatie uiterlijk op de in de reserveringsbevestiging aangegeven tijd te hebben verlaten. Indien Huurder op een later tijdstip vertrekt dan de aangegeven tijd, dan dient Huurder per omgaande een additioneel - door DUTCHEN in rekening te brengen - bedrag te betalen, mede voor eventuele schade of bijkomende kosten voor DUTCHEN of Derden als gevolg van het te late vertrek.
4. Huurder dient zich te gedragen als een goed Huurder en de Accommodatie te gebruiken overeenkomstig de door DUTCHEN of de Receptie/Beheerder gegeven redelijke gebruiksinstructies en het huishoudelijk reglement.

5. Huurder dient zich te allen tijde te houden aan het Huishoudelijk Reglement. Op eventuele horecadiensten zijn de Uniforme Voorwaarden Horeca van toepassing waaraan Huurders zich dienen te houden indien zij van deze diensten gebruik maken.
6. Huurder dient linnengoed op bedden te gebruiken en is niet gerechtigd bedden zonder lakens te gebruiken.
7. Huurder mag het gehuurde niet aan Derden in gebruik afstaan, noch daarin meer personen doen overnachten dan bij de Reservering is overeengekomen, tenzij met schriftelijke toestemming van de DUTCHEN.
8. Huisdieren mogen alleen worden meegenomen indien dit in de Reservering is overeengekomen. Is dit niet het geval, dan kan weigering van het huisdier of omboeking naar een andere Accommodatie het gevolg zijn.
9. Huurder zal het gehuurde uitsluitend als vakantieverblijf gebruiken en daarin uitdrukkelijk geen beroep of bedrijf mogen uitoefenen.
10. Voor Reserveringen met zakelijke doeleinden hanteert DUTCHEN 1 gast per slaapkamer in verband met privacy redenen.
11. Het is niet toegestaan te roken in de Accommodatie. Indien dit geconstateerd wordt, zal een boete van minimaal EUR 250 in rekening worden gebracht. Indien extra reiniging of herstel nodig is, wordt EUR 500 in rekening gebracht plus de werkelijke kosten voor geur- en schadesanering.
12. Het is verboden in het de Accommodatie andere apparaten voor kook- of was doeleinden te gebruiken dan die door DUTCHEN zijn aangebracht of geplaatst.
13. Het is Huurder verboden door het maken van muziek of lawaai overlast te veroorzaken aan andere bewoners van het park.
14. Het is niet toegestaan om met jeugdgroepen in de Accommodatie te verblijven. DUTCHEN behoudt zich het recht voor om jeugdgroepen te weigeren of te verwijderen bij overlast, zonder recht op restitutie, verrekening of schadevergoeding voor de Huurder.
15. Huurder verplicht zich zijn voertuigen te parkeren op de daarvoor bestemde plaatsen. Parkeren in tuinen en op grasvelden is verboden.
16. Bij vertrek dient Huurder de Accommodatie in een behoorlijke staat, dat wil zeggen bezemschoon achter te laten. De in de Accommodatie aanwezige zaken dienen steeds op de oorspronkelijke plaats (zoals bij aankomst) te worden teruggezet. Serviesgoed dient te zijn afgewassen en opgeborgen op de daartoe bestemde plaats, keuken en ijskast dienen schoon te worden achtergelaten en vuilnis dient te worden gedeponeerd in de daartoe bestemde container. De Receptie/Beheerder is gerechtigd een eindcontrole direct na vertrek te doen. Indien Receptie/Beheerder constateert dat (meerdere) zaken niet op hun oorspronkelijke plaats zijn teruggezet of indien de Accommodatie niet bezemschoon is, of anderszins niet in orde is, is Receptie/Beheerder gerechtigd om extra (reinigings) kosten aan Huurder in rekening te brengen.
17. Huurder draagt er zorg voor dat Medehuurders en/of bezoekers de in dit artikel genoemde verplichtingen eveneens naleven.
18. Bij overtreding van één of meerdere van de in dit artikel onder punt 1 t/m 17 genoemde verplichtingen, behoudt DUTCHEN zich het recht voor Huurder en

Medehuurders te verwijderen, zonder recht op restitutie, verrekening of schadevergoeding voor de Huurder.

Artikel 10- Schade

1. Huurder wordt geacht het gehuurde met de daarin aanwezige inventaris zonder schade te hebben aanvaard, tenzij hij binnen 2 uur na het betrekken van het huurobject bij DUTCHEN heeft gereclameerd. Voor zover de Huurder niet voor het ontstaan van de schade aansprakelijk is, zal DUTCHEN zich inspannen, voor zover dit redelijkerwijze van haar verlangd kan worden, de schade binnen 2 werkdagen vanaf het moment waarop de melding is gedaan, te herstellen. Huurder heeft geen recht op korting, verrekening van huurpenningen, of schadevergoeding anderszins.
2. Huurder is aansprakelijk voor de schade die door hem of zijn Medehuurders zijn aangebracht aan het Park of aan de Accommodatie of de daarin aanwezige zaken (zoals bijvoorbeeld stoffering en inventaris, maar daartoe niet beperkt). Zulks geldt eveneens voor vermissing van een van deze zaken.
3. Een schadegeval dient door Huurder direct aan de Receptie/Beheerder doorgegeven te worden. Reparatie of vervangingskosten dienen door Huurder onmiddellijk aan de Receptie/Beheerder op diens eerste verzoek te worden vergoed.
4. Indien de Receptie/Beheerder of DUTCHEN na afloop van het verblijf schade of vermissing (bijvoorbeeld van inventaris) constateert waarvoor Huurder niet heeft gereclameerd, dan zal deze schade worden beschouwd als door Huurder tijdens diens huurperiode te zijn aangebracht.

Artikel 11- Aansprakelijkheid DUTCHEN

1. DUTCHEN is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen onder een overeenkomst of op welke andere rechtsgrond dan ook. De totale aansprakelijkheid van DUTCHEN is beperkt tot het bedrag dat onder haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Als de verzekering niet uitkeert, dan is de aansprakelijkheid van DUTCHEN beperkt tot het bedrag van de huurprijs.
2. DUTCHEN is niet aansprakelijk als een tekortkoming het gevolg is van overmacht. Er is sprake van overmacht als DUTCHEN - naast de in de wet geregelde gevallen – haar verplichtingen niet kan nakomen door omstandigheden gelegen buiten haar wil, daaronder mede begrepen, overheidsmaatregelen, stakingen, brand, overstromingen of epidemische ziekten (zoals COVID).
3. Indien door overmacht of onvoorziene omstandigheden een gereserveerde Accommodatie niet beschikbaar is, heeft DUTCHEN het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder tot enige schadevergoeding gebonden te zijn. DUTCHEN zal Huurder hierover zo snel mogelijk informeren. Indien mogelijk zal DUTCHEN in dit geval aan Huurder een - naar oordeel van DUTCHEN - gelijkwaardig vervangende accommodatie ter beschikking stellen. Huurder heeft in het onderhavige geval geen recht op schadevergoeding of korting.
4. Het gebruik van de Accommodatie en van alle faciliteiten en diensten op het park (waaronder speeltuin, zwembaden en wellness) is voor eigen risico van Huurder,

Medehuurders en Derden. DUTCHEN is niet aansprakelijk voor verlies, letsel, diefstal of beschadigingen van eigendommen van Huurder, Medehuurders of Derden.

5. DUTCHEN is niet aansprakelijk voor overlast veroorzaakt door Derden, waaronder onverwachte bouwactiviteiten in de buurt van de Accommodatie, werkzaamheden aan toegangswegen, geluidsoverlast door bijvoorbeeld buren, kerkklokken, vuurwerk, auto's, treinen of landbouwwerktuigen, overlast door ongedierte of milieuproblemen in de nabijheid van de Accommodatie.

Artikel 12- Productomschrijving

1. DUTCHEN staat in voor de juistheid van de omschrijving van de Accommodatie. De beschrijving en indrukken van de Accommodatie en de directe omgeving, waaronder voorzieningen, inrichtingen, faciliteiten en recreatiemogelijkheden vallen, kunnen naar hun aard of vanwege tussentijdse veranderingen of seizoensinvloeden of anderszins iets afwijken van de beschrijving op de website van DUTCHEN. Hieraan kunnen door Huurder geen rechten worden ontleend. Huurder heeft geen recht op schadevergoeding of korting
2. Kennelijke fouten of vergissingen in de omschrijving of de prijzen van Accommodaties binden DUTCHEN niet. Voor schade als gevolg van tussentijdse wijzigingen in de gegevens of prijzen of voor druk- en zetfouten is DUTCHEN niet aansprakelijk.
3. Wanneer Huurder een definitieve Reservering maakt via een van de verhuur-labels van DUTCHEN, worden het hiervoor gebruikte e-mailadres en telefoonnummer toegevoegd aan de database van DUTCHEN. Huurder zal per e-mail en/of sms-berichten ontvangen met betrekking tot de Reservering, alsmede nieuwsbrieven, aanbiedingen en reistips voor een volgende vakantie bij DUTCHEN.

Artikel 13- Klachten

Tijdens het verblijf in de Accommodatie, dienen klachten in eerste instantie gemeld te worden bij de Receptie/Beheerder van het betreffende park.
Indien een klacht, na overleg met de Receptie/Beheerder en DUTCHEN, ter plaatse niet naar tevredenheid van de Huurder kan worden opgelost, dient de Huurder de klacht schriftelijk, binnen dertig dagen na het vertrek van de Accommodatie, aan DUTCHEN te zenden naar info@dutchen.com. Na verloop van de voormelde termijn komen alle eventuele vorderingsrechten van Huurder te vervallen.

Artikel 14- Toepasselijk recht en geschilbeslechting

1. Alle rechtsverhoudingen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht, met uitzondering van het Nederlandse internationaal privaatrecht en het Weens Koopverdrag.
2. Alle geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement Noord-Holland.