



VVKR HANDBOEK

VOOR STARTENDE REISORGANISATIES



VOORWOORD

Hartelijk dank voor het aanschaffen van dit Handboek voor startende reisorganisaties. Leuk dat je overweegt een reisorganisatie te starten. De reisbranche is dynamisch, maar ook complex. Je krijgt te maken met regelgeving en risico's, onder andere omdat je werkt met consumentenbescherming.

Dit handboek is opgesteld om jou als startende reisondernemer te ondersteunen bij het opzetten van je onderneming. Wil je geen reisorganisatie starten, maar wel reizen organiseren en verkopen? Ook dan kan dit document je helpen. Iedereen die reizen voor anderen samenstelt en aanbiedt, krijgt te maken met vergelijkbare verplichtingen. Je vindt in dit handboek informatie over ondernemerschap, juridische onderwerpen, inkoop, verkoop en marketing, vakkennis, duurzaamheid en Business Partners.

In Nederland kan en mag iedereen reizen organiseren of een reisorganisatie beginnen; daarvoor zijn geen speciale vergunningen of diploma's nodig. Bij het organiseren en verkopen van reizen komt echter meer kijken dan veel mensen vooraf verwachten. Als Vereniging van Kleinschalige Reisorganisaties (VvKR) krijgen we vrijwel dagelijks vragen van starters. Vaak gaan die niet over één onderwerp, maar over de samenhang: wanneer ben je reisorganisator, welke zekerheden moet je regelen, wat moet je vooraf communiceren, hoe leg je afspraken vast en hoe richt je je proces zo in dat je tijdens de uitvoering niet hoeft te improviseren. Om je daarin wegwijs te maken hebben we dit handboek geschreven.

En ook nog een persoonlijke noot van mijn kant: starten in de reisbranche is leuk, maar je merkt al snel dat er veel tegelijk op je afkomt. Met dit handboek willen we je helpen om de belangrijkste keuzes en verplichtingen in samenhang te zien. Gebruik het gerust als naslagwerk en checklist naast je eigen plannen. Je hoeft het niet per se van voor naar achter te lezen: veel starters beginnen bij het stappenplan en pakken daarna de hoofdstukken over regels, inkoop en uitvoering, en werken vervolgens toe naar verkoop en klantrelaties.

We hebben dit handboek geschreven voor starters. Dat betekent dat we onderwerpen zo uitleggen dat je geen reisbranche-ervaring nodig hebt om het te kunnen volgen. Tegelijk is het goed om te beseffen dat elke reisorganisatie anders is: je formule, bestemmingen, leveranciers en verkoopkanalen bepalen welke keuzes je maakt. Waar iets afhankelijk is van omstandigheden of van actuele voorwaarden (bijvoorbeeld bij garantieregelingen of verzekeringen), moedigen we je aan om dit te controleren en vast te leggen.

We wensen je veel leesplezier. We hopen dat dit handboek je helpt bij het maken van keuzes en bij het zorgvuldig opzetten van je reisonderneming.

Marleen Nijdam
Secretaris VvKR



INHOUD

Voorwoord 1

1 Ondernemerschap

- 1.1 Het ondernemingsplan 5
- 1.2 Oprichting onderneming 13
- 1.3 Rechtsvormen 14
- 1.4 Hoe bedenkt je een goede handelsnaam? 17

Stappenplan: van idee naar eerste verkoop 19

2 Administratie

- 2.1 Maak een financieel plan 21
- 2.2 Eisen bij opstellen facturen 22
- 2.3 Omzetbelasting (btw) en inkomstenbelasting 22
- 2.4 Reisbureauregeling 23
- 2.5 DAC7 rapportage plicht digitale platforms 26
- 2.6 Toetsing van je plannen 27

Verzekeringen 3

- 29 Aansprakelijkheid voor bedrijven 3.1
- 31 Verzekering voor calamiteiten 3.2
- 31 Zakelijke Reisverzekering 3.3
- 32 Reis- en annuleringsverzekering voor de reiziger 3.4

Wetten, regels en voorwaarden 4

- 34 Europese Richtlijn Pakketreizen 4.1
- 37 Garantieregeling 4.2
- 38 Algemene reisvoorwaarden 4.3
- 39 Reclamecode Reisaanbiedingen (RR) 4.4
- 39 Wet op Privacy 4.5
- 42 Pensioenvoorziening werknemers 4.6

5 Inkoop en samenstellen van reizen

5.1	Inkoopproces	44
5.2	Inkooppartners	47
5.3	Overige inkoopkosten	52
5.4	Samenstellen reizen	53
5.5	Wisselkoersen	55

6 Marketing & Distributie van jouw reisdienst

6.1	Distributie van jouw reisdienst	59
6.2	Marketingcommunicatie	60
6.3	Wees onderscheidend	65
6.4	Hoe zorg je voor de distributie van jouw reisdienst?	65

7 Verkoop & Klantrelaties

7.1	Verschil Marketing en Verkoop	68
7.2	Wie is jouw klant?	68
7.3	Hoe begeleid je klanten naar een boeking?	70
7.4	Klachten en klantrelaties	71
7.5	Customer Relationship Management	72

Orderverwerking & Uitvoering 8

75	Orderverwerking	8.1
77	Overmacht	8.2
77	Uitvoeringsproces	8.3
77	After Sales	8.4

Vakkennis 9

80	Vergroten van je vakkennis	9.1
81	Relevante branche partijen	9.2

Duurzaamheid 10

86	Kennis over duurzaam toerisme	10.1
88	Duurzaam reizen is de toekomst	10.2
88	Klant versus Duurzaamheid	10.3
88	Verduurzaming van jouw reisproduct	10.4
90	Duurzaam starten	10.5

11 VvKR

11.1 Over ons 93

11.2 Lid worden 94

12 Business partners VvKR

12.1 Business partners VvKR 96

Bronvermelding

Bijlages

Begrippenlijst



1 ONDERNEMERSCHAP

Alle bijkomstigheden bij het opstarten van een onderneming

Bij het opstarten van een reisbedrijf begin je met het schrijven van een ondernemingsplan. Dit plan biedt duidelijkheid over hoe je jouw onderneming wilt opzetten. Je schrijft het niet alleen voor jezelf, maar ook voor externe partijen.

Het ondernemingsplan is een overkoepelende term voor vier kleinere plannen: het oriëntatieplan, strategisch plan, marketingplan en financieel plan. Tegenwoordig wordt ook het Business Model Canvas (BMC) vaak in dit plan opgenomen.

Het ondernemingsplan richt zich op de lange termijn, terwijl het BMC juist een handig hulpmiddel is voor kortetermijnanalyses. Dit model biedt snel en overzichtelijk inzicht in je onderneming en kan regelmatig worden geactualiseerd.



1.1 Het ondernemingsplan

Het ondernemingsplan is een document waarin je vastlegt hoe en met welke middelen je jouw onderneming wilt opzetten. Dit plan laat zien welke doelen je wilt behalen en welke risico's er zijn. Het biedt niet alleen duidelijkheid voor jezelf, maar ook voor externe partijen, zoals een bank als je een lening wilt aanvragen. Het opstellen van dit document kost tijd, houd hier dus rekening mee.

Oriëntatieplan

Begin bij het begin, de ondernemer

Je begint met informatie over jezelf als ondernemer. Noteer je persoonlijke gegevens, kwaliteiten, motivatie en doelen. Dit helpt om een helder beeld te krijgen van jouw drijfveren.



Doe een ondernemerstest om te zien wat voor ondernemer jij bent

Het doel, product en/of dienst

Als startende reisondernemer is je doel om een nieuw of bestaand reisproduct op de markt te brengen. Omschrijf je idee zo concreet mogelijk in enkele zinnen. Bijvoorbeeld: Waarom start ik deze organisatie? en Voor wie is mijn aanbod bedoeld? Hoe concreter, hoe beter – vooral als je externe partijen bij je plan wilt betrekken.

Beschrijf vervolgens je reisproduct of dienst in detail. Als je groepsreizen aanbiedt, leg dan uit wat jouw rol is. Ben je bijvoorbeeld ook de reisbegeleider of gids?

Misschien los je met jouw idee een probleem op. Benoem in dat geval welk probleem je aanpakt en hoe jouw product of dienst hierop inspeelt. Breng daarnaast het proces in kaart.

2 ADMINISTRATIE

Een goede financiële administratie helpt bij een sterke start

Een solide administratieve en financiële basis helpt je bij een succesvolle start van je bedrijf. Wil je straks volledig je inkomen verdienen met je reisonderneming, of organiseer je reizen naast een andere inkomstenbron? In beide gevallen is het essentieel om goed financieel inzicht te krijgen en te behouden.

Daarnaast ben je verplicht je bedrijfsadministratie bij te houden voor de Belastingdienst en deze minimaal 7 jaar te bewaren. Bewaar facturen in de vorm waarin je ze verstuurt of ontvangt (papier of digitaal). Voor facturen over onroerende zaken geldt meestal een bewaartermijn van 10 jaar.

2.1 Maak een financieel plan

Bij elke reisonderneming is aandacht voor de financiële kant belangrijk. Je hebt geld nodig om te starten, maar ook om je onderneming draaiende te houden. Begin daarom met het berekenen van het benodigde startkapitaal en je verwachte inkomsten. Denk niet alleen aan je inkomen, maar ook aan de investeringen die je moet doen en de reserveringen die je nodig hebt voor minder goede tijden. Vergeet niet dat je ook een reserve moet hebben voor minder goede tijden.

Breng al je kosten in kaart, inclusief belastingen zoals de btw bij reizen binnen de EU. Gelukkig zijn er handige tools beschikbaar om je hierbij te helpen, zoals de [Toekomstcheck van MKB-Nederland](#). Hiermee kun je inschatten of je maandelijks voldoende inkomsten hebt om aan je verplichtingen te voldoen. Let op: deze tool houdt geen rekening met de reisbureauregeling; dit moet je handmatig aanpassen.

Door je inkomsten en uitgaven goed inzichtelijk te hebben, krijg je meer grip op jouw cashflow en wordt het voor jou makkelijker om financiële krapte te voorspellen en onaangename verrassingen te voorkomen.



In de reisbranche is inzicht in je financiële situatie extra belangrijk vanwege seizoensinvloeden en reserveringskosten die aanzienlijk kunnen oplopen. De kosten ontstaan vaak eerder dan de betalingen binnenkomen. Ook zijn er periodes waarin veel vaste lasten ineens voldaan moeten worden. Houd als ondernemer rekening met je financieringsbehoefte om deze periodes te overbruggen.

Tips voor analyse en groei:

- Open een aparte zakelijke bankrekening om je zakelijke en privé-uitgaven gescheiden te houden. Maak maandelijks een vast bedrag over naar je privérekening en vermijd tussentijdse opnames.
- Gebruik een grootboekadministratie om inzicht te krijgen in je inkomsten en uitgaven. In de bijlage vind je een rekeningschema dat je helpt bij de administratie en btw-afdracht.
- Analyseer maandelijks je kosten en cashflow.
- Onderzoek het gemiddelde aantal dagen tussen aanvraag en boekdatum.
- Bekijk de gemiddelde periode tussen boekdatum en reisdatum.
- Bepaal aan welke activiteiten en reisdiensten je het meest verdient.

3 VERZEKERINGEN

Wees voorbereid op risico's

Als ondernemer krijg je te maken met diverse risico's. Je bepaalt zelf welke risico's je wilt afdekken, bijvoorbeeld door verzekeringen af te sluiten. Welke verzekeringen mogelijk zijn voor starters kun je lezen op de websites van de [Kamer van Koophandel](#) of het [Ondernemersplein.nl](#).

De kwetsbaarheid voor onvoorziene omstandigheden verschilt per branche. In de reisbranche hebben recente gebeurtenissen zoals de COVID-19-pandemie, natuurrampen en politieke onrust laten zien hoe snel situaties kunnen veranderen en wat voor impact dit kan hebben op reizigers en reisondernemers. De toeristische sector is bijvoorbeeld gevoelig voor berichtgeving over terrorisme, vluchtelingenproblematiek en virusuitbraken. Toch zijn er ook risico's die je van tevoren niet goed kunt inschatten. Als touroperator ben je wettelijk volledig verantwoordelijk voor je klant en de gedragingen van je leveranciers. In deze paragraaf bespreken we een aantal branchespecifieke verzekeringen, zodat jouw reizigers veilig kunnen reizen en jij met een gerust hart kunt ondernemen (en 's nachts rustig kan slapen).

3.1 Aansprakelijkheid voor bedrijven (AVB)

Je doet er alles aan om reizen voor jouw klanten perfect te regelen en hen veilig op pad te sturen. Toch kan er onderweg iets misgaan. Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB) helpt om grote financiële gevolgen bij een eventuele claim te voorkomen.

In het volgende hoofdstuk leggen we meer uit over de wet- en regelgeving waarmee je als reisorganisator te maken krijgt. Daarin zie je dat je als organisator verantwoordelijk bent voor de correcte uitvoering van de reisovereenkomst. Je hebt bovendien de plicht om de reisovereenkomst uit te voeren op basis van de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben.

Dit betekent dat je ook verantwoordelijk bent voor de door jou ingeschakelde hulppersonen, zoals de vervoerder, de eigenaar van de accommodatie en de ondernemer die de excursie ter plaatse verzorgt. Alle handelingen van deze hulppersonen worden juridisch toegerekend aan de reisorganisator.

Hierdoor ben je als reisorganisator aansprakelijk bij schade, letsel of overlijden van een reiziger, ook als dit is veroorzaakt door een hulppersoon. Je bent verplicht de volledige schade te vergoeden. Vanwege het dwingend recht kun je deze aansprakelijkheid niet uitsluiten in je reisvoorwaarden.

We maken onderscheid in drie soorten schade:

- Zaakschade: materiële beschadiging van zaken toebehorend aan derden
- Personenschade: lichamelijke of geestelijke schade van derden
- Vermogensschade: een in geld uit te drukken achteruitgang van het vermogen van derden

Wat dekt de aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven?

De meeste verzekeringen bieden dekking voor de volgende risico's:

- bedrijfsaansprakelijkheid, dat wil zeggen als je aansprakelijk wordt gesteld voor zaak- en/of personenschade;
- vermogensschade van derden die niet voortvloeit uit zaak- en/of personenschade;
- roerende zaken van reizigers onder opzicht;
- dekking tijdens deelname aan beurzen en tentoonstellingen;
- dekking voor het vervoersrisico;
- dekking voor de aansprakelijkheid voor zaak- en/of personenschade veroorzaakt door hulppersonen.

Specialisten in Reizen



V_vKR

