

Algemene Voorwaarden OnTrack

Versie 10.6.2026

Carla Rijnders-Matti, handelend onder de naam OnTrack (KvK 97883239), is aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen ANVR, VZR Garant Onderlinge Verzekeringen U.A. (VZR) en het Calamiteitenfonds. OnTrack B.V. hanteert de [ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen](#) (paragraaf 1 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden) voor alle pakketreizen die worden verkocht onder de handels- en merknaam OnTrack.

Er geldt een aantal aanvullende voorwaarden bij pakketreizen. Deze navolgende bepalingen zijn door OnTrack zelf vastgesteld. Hierover heeft geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Behoudens de in de voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-Reisvoorwaarden.

Van de diensten van OnTrack kan uitsluitend gebruik worden gemaakt door een Hoofdboeker die vooraf kennis heeft genomen van alle toepasselijke voorwaarden en deze zonder enig voorbehoud heeft aanvaard. Zonder deze aanvaarding kan het boekingsproces technisch niet worden afgerond. Deze Algemene Voorwaarden gelden vanaf 1 juni 2026.

Artikel 1 Definities en werkingssfeer

1.1 Definities

Er wordt aangesloten bij de wettelijke definities en de definities in de ANVR-Reisvoorwaarden. Aanvullend daarop hebben de navolgende begrippen in enkelvoud en meervoud dezelfde betekenis.

OnTrack: OnTrack Travel, Bilderdijkkade 3 H 1052 RS Amsterdam, KVK nr.: 97883239.

Hoofdboeker: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die één of meerdere via de Website aangeboden Diensten reserveert, aanvraagt en/of afneemt voor zichzelf en/of medereizigers.

Dienstverlener: Een aanbieder van Diensten, waaronder spoorwegmaatschappijen, hotels, reisorganisaties, verhuurbedrijven en overige leveranciers van toeristische diensten.

Website: De door OnTrack geëxploiteerde website(s), waaronder OnTracktravel.eu

Algemene Voorwaarden: Deze algemene voorwaarden van OnTrack.

Pakketreissom: De door of namens de Dienstverlener vastgestelde prijs voor vervoer en accommodatie, inclusief eventuele bijgeboekte transfers, bagage, autohuur, bijdragen aan garantiefondsen en overige verplichte toeslagen.

Reissom: Het totaalbedrag dat de Hoofdboeker aan OnTrack verschuldigd is, bestaande uit de Pakketreissom vermeerderd met aanvullende producten of diensten zoals verzekeringen, transfers, parkeervoorzieningen, servicepakketten, toeslagen, reserveringskosten, wijzigingskosten en vergelijkbare posten.

1.2 Werkingssfeer

OnTrack biedt via de Website de mogelijkheid om pakketreizen per trein aan te vragen en te boeken. OnTrack treedt daarbij op als organisator.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het aanbieden, reserveren en leveren van de pakketreis. Deze Algemene Voorwaarden vormen een aanvulling op de ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen. Dit wordt duidelijk tijdens het boekingsproces en wordt bevestigd in de boekingsbevestiging/offerte.

Daarnaast zijn ook de algemene voorwaarden van de betrokken Dienstverleners (zoals spoorwegmaatschappijen), welke tijdens het boekingsproces aan de Hoofdboeker beschikbaar worden gesteld, van toepassing.

Artikel 2 Boekingsaanvraag via de Website

2.1 Juridische bevoegdheid Hoofdboeker

De Hoofdboeker dient minimaal 18 jaar oud te zijn, rechtsgeldig overeenkomsten te kunnen sluiten en de Website te gebruiken conform deze Algemene Voorwaarden.

De Hoofdboeker is financieel verantwoordelijk voor alle handelingen die via de Website plaatsvinden, waaronder gebruik van accountgegevens en wachtwoorden. De Hoofdboeker staat ervoor in dat alle verstrekte gegevens van hemzelf en eventuele medereizigers juist, volledig en actueel zijn. Tevens draagt de Hoofdboeker er zorg voor dat toepasselijke voorwaarden en mededelingen tijdig met medereizigers worden gedeeld.

2.2 Totstandkoming pakketreisovereenkomst

Indien de Hoofdboeker binnen 2 werkdagen na het plaatsen van de boekingsaanvraag en ontvangstbevestiging per e-mail geen concreet reisvoorstel met offerte heeft ontvangen, dient contact te worden opgenomen met OnTrack via het opgegeven contactadres.

De offerte, waarin de essentiële onderdelen van de geboekte Dienst(en) en de prijs zijn opgenomen, wordt normaliter binnen 2 werkdagen na de aanvraag ter beschikking gesteld op een eigen webpagina, waarvan de link per e-mail wordt verstrekt.

Op het moment dat akkoord wordt gegeven op deze offerte en er daarmee een betaalverplichting geldt, beschouwt OnTrack dit als een definitieve boeking.

Na ontvangst van de offerte dient deze onmiddellijk op juistheid te worden gecontroleerd en eventuele onjuistheden dienen terstond aan OnTrack te worden gemeld.

Sommige treintickets kunnen pas kort voor vertrek daadwerkelijk door OnTrack worden geboekt. Het kan derhalve zo zijn dat tussen het moment van de definitieve boeking bij OnTrack en het door OnTrack kunnen vastleggen van treintickets bij de aanbieder de beschikbaarheid of de aanvankelijk in de offerte opgenomen reistijden nog kunnen wijzigen. OnTrack zal hierover duidelijk en tijdig communiceren.

De reisbescheiden worden, na volledige betaling, uiterlijk vijf dagen voor vertrek ter beschikking gesteld op de eigen webpagina. Als Hoofdboeker de reisbescheiden niet op tijd heeft ontvangen, is deze zelf verantwoordelijk om contact op te nemen met OnTrack.

2.3 Betaling

OnTrack hanteert de volgende betalingstermijnen:

De aanbetaling bedraagt 30%. Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt hiervan afgeweken. Afwijkende aanbetalingsregels staan duidelijk vermeld op de website en op de offerte.

Het restant van de Reissom dient uiterlijk 6 weken vóór vertrek volledig te zijn betaald. Bij reserveringen binnen 6 weken voor vertrek dient de volledige Reissom direct te worden voldaan.

Door het accepteren van de offerte en aanvaarding van de toepasselijke voorwaarden ontstaat een definitieve en bindende boeking met betalingsverplichting.

Indien de Hoofdboeker geheel of gedeeltelijk in gebreke blijft met betalen, kan de uitvoering van de reis worden opgeschort. Alle daaruit voortvloeiende kosten en schade komen voor rekening van de Hoofdboeker.

2.4 Annuleren

Op de overeenkomst zijn de annuleringsvoorwaarden zoals bepaald in artikel 9.2 van de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing. Slechts wanneer in uitzonderlijke gevallen afwijkende annuleringsvoorwaarden gelden dan wordt dit duidelijk vermeld op de website en in de offerte.

Daarnaast zal OnTrack de administratiekosten/boekingskosten ad € 30,- per annulering in rekening brengen.

Terugbetalingen vinden uitsluitend plaats via hetzelfde betaalmiddel of rekeningnummer dat voor de oorspronkelijke boeking is gebruikt, tenzij anders overeengekomen.

2.5 Speciale verzoeken/Wijzigingen (omboeking)

Verzoeken tot reservering, wijziging of annulering dienen uitsluitend schriftelijk door de Hoofdboeker te worden ingediend om misverstanden te voorkomen.

Onderdeel van de service van OnTrack is het vastleggen van stoel-/plaatsreserveringen. Treintickets en stoelreserveringen kunnen in beginsel niet worden gewijzigd. Er kunnen wel nieuwe treintickets en/of plaatsreserveringen worden geboekt door OnTrack tegen bijbetaling van kosten.

Bijboeken van veel optionele activiteiten/excursies kan tot 6 weken voor vertrek veelal zonder extra administratiekosten/boekingskosten. Neem contact op met OnTrack om de mogelijkheden te bespreken.

Wijzigingen binnen 6 weken voor vertrek zijn beperkt mogelijk en hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht. OnTrack zal zich inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken, maar is afhankelijk van de voorwaarden van de betrokken Dienstverlener(s). Naast de kosten van de Dienstverlener zal OnTrack administratie- boekingskosten in rekening brengen ad € 30,-.

Wijzigingsverzoeken dienen uiterlijk 6 weken vóór vertrek schriftelijk te worden ingediend. Verzoeken binnen 6 weken voor vertrek kunnen buiten behandeling worden gelaten.

Zolang OnTrack en/of de Dienstverlener een wijziging niet schriftelijk heeft bevestigd via een aangepaste offerte, blijft de oorspronkelijke reisovereenkomst ongewijzigd van kracht.

3 Diensten

Op alle reizen zijn, naast deze Algemene Voorwaarden, de toepasselijke ANVR-Reisvoorwaarden, VZR Garant-garantieregeling, Calamiteitenfondsvoorwaarden en vervoersvoorwaarden van treinmaatschappijen van toepassing.

De bepalingen in dit artikel bevatten aanvullende voorwaarden specifiek gericht op treinreizen, internationale spoorverbindingen en trein-gebaseerde pakketreizen.

3.1 Treinvervoer

3.1.1 Dienstregelingen, routes en operationele wijzigingen

Dienstregelingen, treintypes, routes, zitplaatsindelingen, vertrek- en aankomsttijden, tussenstops en overstapstations worden altijd verstrekt onder voorbehoud.

Internationale treinreizen zijn gevoelig voor operationele verstoringen zoals werkzaamheden aan het spoor, technische storingen, weersomstandigheden, grenscontroles, stakingen, capaciteitsproblemen, veiligheidsmaatregelen en wijzigingen door spoorwegmaatschappijen.

Treinmaatschappijen behouden zich het recht voor routes, opstapstations, materieel, reistijden of treincombinaties te wijzigen indien operationele, veiligheids-, volksgezondheids- of organisatorische omstandigheden dit noodzakelijk maken.

Wijzigingen in treinroutes, overstapstations, excursieprogramma's of reisschema's geven uitsluitend recht op compensatie voor zover dit volgt uit dwingendrechtelijke regelgeving of toepasselijke voorwaarden van de vervoerder.

Bij wijziging van een op- of uitstapstation zijn eventuele aanvullende reis- of verblijfskosten voor rekening van de reiziger.

3.1.2 Vertrektijden, overstappen en aansluitingen

Het is de verantwoordelijkheid van de Hoofdboeker om voor vertrek de actuele vertrektijden, perrons, overstaplocaties en eventuele gewijzigde dienstregelingen te controleren.

Reizigers dienen uiterlijk 30 minuten voor vertrek op het station aanwezig te zijn omdat dan veelal het definitieve perron van vertrek bekend wordt gemaakt. Het is aan de reiziger om dit te controleren.

Indien een reiziger om welke reden dan ook te laat op het juiste perron aanwezig is of door vertraging van voorafgaand vervoer, waaronder vluchten, transfers of eigen vervoer, een treinverbinding mist, komt dat voor eigen rekening en risico.

OnTrack kan desgevraagd bemiddelen bij het zoeken naar alternatieve aansluitingen of vervoer, maar bijkomende kosten zijn voor rekening van de reiziger tenzij uit dwingend recht anders voortvloeit.

Indien een retourreis of samengesteld traject is geboekt en geen gebruik wordt gemaakt van een eerder trajectsegment, kunnen resterende segmenten door de vervoerder automatisch worden geannuleerd.

3.1.3 Zitplaatsen, compartimenten en voorkeuren

Voorkeuren voor zitplaatsen, compartimenten, coupés, bed-indelingen, dieetmaaltijden of andere wensen worden waar mogelijk doorgegeven aan de betreffende Dienstverlener, maar kunnen niet worden gegarandeerd.

Voor alleengebruik van compartimenten of slaapcoupés kan een toeslag gelden.

3.1.4 Bagage

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het vervoer, toezicht en dragen van zijn bagage gedurende de reis.

Bij individuele treinreizen dient de reiziger zijn bagage zelfstandig te kunnen dragen, tillen en verplaatsen, waaronder bij overstappen, trapgebruik en het in- en uitstappen van treinen.

Waardevolle zaken, medicijnen, reisdocumenten en essentiële persoonlijke eigendommen dienen als handbagage te worden meegenomen.

Bij verlies, beschadiging of vertraging van bagage dient hiervan direct melding te worden gemaakt bij de vervoerder of verantwoordelijke instantie.

3.1.5 Mobiliteit, gezondheid en fit-to-travel

De reiziger dient fysiek en mentaal in staat te zijn zelfstandig aan de reis deel te nemen, tenzij vooraf uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Internationale treinreizen kunnen fysiek belastend zijn vanwege lange reisdagen, nachtelijke trajecten, trapgebruik, beperkte assistentie, overstappen en wisselende infrastructuur.

Reizigers met een beperkte mobiliteit, medische aandoening of begeleidingsbehoefte dienen dit voorafgaand aan boeking schriftelijk te melden. Niet alle treinen, stations of accommodaties zijn geschikt of toegankelijk voor rolstoelen, rollators of andere mobiliteitshulpmiddelen.

Spoorwegmaatschappijen behouden zich het recht voor deelname aan de reis te weigeren indien veiligheidsvoorschriften, evacuatieprocedures of operationele omstandigheden dit noodzakelijk maken.

Indien deelname aan bepaalde onderdelen van de reis vanwege mobiliteits- of gezondheidsbeperkingen niet mogelijk blijkt, bestaat geen recht op restitutie.

3.1.6 Maaltijden, dieetwensen en voorzieningen aan boord

De verzorging aan boord verschilt per treinmaatschappij, traject en geboekt arrangement.

Dieetwensen en speciale maaltijden dienen tijdig schriftelijk te worden doorgegeven. Beschikbaarheid daarvan kan niet worden gegarandeerd. Eventuele meerkosten voor speciale maaltijden of dieetvoorzieningen komen voor rekening van de reiziger.

Wi-Fi, stopcontacten, restauratievoorzieningen en andere faciliteiten aan boord zijn afhankelijk van beschikbaarheid, traject en technische omstandigheden.

3.1.7 Elektronische tickets en reisdocumenten

Treinmaatschappijen maken in veel gevallen gebruik van elektronische tickets, mobiele instapbewijzen en digitale reserveringssystemen. Op sommige trajecten wordt nog een hard copy, papieren zitplaatsreservering vereist. Bekijk de voorwaarden van de reisdienstverlener voor de vereiste wijze van tonen van uw reservering.

De reiziger is verantwoordelijk voor het tijdig downloaden, controleren en meenemen van geldige tickets, reserveringen, identiteitsbewijzen en overige reisdocumenten.

Indien er wordt gereisd met een Interrail Pass geldt dat de reiziger zelf verantwoordelijk is voor het op het juiste moment activeren van deze pas. Daartoe is het noodzakelijk om een app te downloaden en heeft de reiziger een e-mailadres nodig voor het activatieproces. Tijdens het reizen is een (opgeladen) telefoon dan ook noodzakelijk om het reserveringsbewijs te kunnen tonen. Ongeveer 7 dagen voor vertrek ontvangt de reiziger van OnTrack uitgebreide informatie over het activatieproces. Deze informatie is ook te vinden op de website van OnTrack.

Wijzigingen die rechtstreeks door de reiziger bij een vervoerder worden aangebracht, zijn volledig voor eigen rekening en risico.

3.1.8 Speciale tarieven en non-refundable tarieven

Actietarieven, promotietickets en non-refundable treinproducten zijn doorgaans beperkt wijzigbaar en niet restitueerbaar.

Indien een reis non-refundable onderdelen bevat, worden deze direct na ontvangst van betaling definitief vastgelegd. Eventuele prijsverhogingen tussen boeking en betaling kunnen worden doorberekend.

3.1.9 Dynamiek van treinreizen

Treinreizen kennen een eigen operationele dynamiek. Reizigers dienen rekening te houden met geluiden, trillingen, nachtelijke bewegingen, grenscontroles, rangeeractiviteiten, stationsstops, gedeelde faciliteiten en wijzigingen onderweg.

Deze omstandigheden vormen een normaal onderdeel van internationale treinreizen en geven geen recht op restitutie of schadevergoeding.

3.1.10 Aansprakelijkheid treinvervoer

De aansprakelijkheid van spoorwegmaatschappijen voor vertragingen, gemiste aansluitingen, letsel, verlies van bagage of andere schade kan zijn beperkt op grond van nationale wetgeving, internationale verdragen, Europese regelgeving of vervoersvoorwaarden.

OnTrack is niet aansprakelijk voor vertragingen, routewijzigingen, uitval van treinverbindingen, stakingen, infrastructurele beperkingen of andere omstandigheden die buiten haar directe invloedssfeer liggen, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

3.2 Accommodatie

Op geboekte accommodaties zijn de Voorwaarden van de betreffende accommodatieverstrekker van toepassing.

Accommodaties zijn doorgaans beschikbaar vanaf de middag van aankomst en dienen op de vertrekdag in de ochtend te worden verlaten, ongeacht eventuele wijzigingen in aankomst- of vertrektijden.

3.2.1 Duur van de reis

De vertrek- en terugreisdag maken onderdeel uit van de totale reisduur. Deze dagen worden in de praktijk grotendeels gebruikt voor vervoer.

Indien door wijzigingen in vervoersschema's een eerste of laatste verblijfsdag wordt verkort, bestaat geen recht op restitutie.

3.2.2 Belastingen, heffingen en toeslagen

Lokale autoriteiten kunnen aanvullende belastingen, heffingen of toeslagen opleggen die ter plaatse moeten worden voldaan.

De Hoofdboeker is verantwoordelijk voor betaling van dergelijke bedragen. Eventuele schattingen die tijdens boeking worden weergegeven, kunnen wijzigen als gevolg van lokale regelgeving, koersschommelingen of fiscale aanpassingen.

3.6 Foto's, illustraties en informatie op Website

OnTrack streeft ernaar de op de Website opgenomen foto's, illustraties en informatie zo accuraat mogelijk weer te geven.

Afbeeldingen en beschrijvingen dienen uitsluitend ter algemene indruk van de aangeboden Diensten en kunnen afwijken van de feitelijke situatie.

3.7 Verzekeringen

Verzekeringen maken geen standaard onderdeel uit van de op de Website weergegeven prijzen.

OnTrack adviseert de Hoofdboeker om een passende reis- en annuleringsverzekering af te sluiten die dekking biedt voor onder meer annulering, medische kosten, repatriëring, vertraging en verlies van bagage.

Indien de Hoofdboeker gebruikmaakt van een aangeboden verzekeringsproduct, gelden de polisvoorwaarden van de betreffende verzekeraar.

De dekking, premies en voorwaarden worden slechts indicatief weergegeven. Claims dienen rechtstreeks bij de verzekeraar te worden ingediend.

Artikel 4 Prijzen

Tenzij anders vermeld worden prijzen weergegeven in euro's, inclusief toepasselijke belastingen en toeslagen voor zover deze vooraf bekend zijn. De op de Website gepresenteerde reisbeschrijvingen vermelden welke diensten in de prijs zijn inbegrepen.

Betaling geschiedt aan OnTrack namens de betrokken Dienstverleners via een beveiligde betaalomgeving.

Eventuele lokale belastingen, toeristenheffingen of andere ter plaatse verschuldigde bedragen dienen rechtstreeks op de bestemming te worden voldaan.

Artikel 5 Klachten

Klachten over de reis (bijvoorbeeld bij vertraging) dienen onverwijld te worden gemeld bij de informatiebalie op het (trein)station of bij de receptie van de betreffende dienstverlener (zoals het hotel) waarna vervolgens direct contact dient te worden opgenomen met OnTrack via info@ontracktravel.nl. Gaat het om vertragingen of het missen van verbindingen dan doet de reiziger er verstandig aan om bewijsmiddelen (zoals foto's met juiste spoor/perron) te verzamelen waaruit volgt hoe laat zij op de plaats van vertrek aanwezig waren.

Indien de klacht niet direct ter plaatse wordt verholpen, moet deze ter plaatse schriftelijk worden vastgelegd in een klachtenrapport, voorzien van foto's waaruit blijkt op welk tijdstip de klacht is gemeld.

Als niet wordt voldaan aan de meldingsplicht en/of de registratie van de klacht niet op de aangegeven wijze wordt verricht en de dienstverlener of OnTrack daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, komt het eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) te vervallen.

Indien de klacht tijdens de reis niet kan worden opgelost, dient deze uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis schriftelijk en voorzien van relevante bewijsstukken – waaronder het ter plaatse opgestelde klachtenrapport – per e-mail bij OnTrack te worden ingediend aan carla@ontracktravel.eu. Op de website onder '[klachten](#)' staat informatie over de klantenprocedure. Binnen een maand zal OnTrack een inhoudelijke reactie sturen.

Indien er tijdens de reis sprake is van nood, kan er contact worden opgenomen met het vooraf bekendgemaakte noodnummer.

Artikel 6 Gebruiksvoorwaarden Website

De informatie, software, producten en diensten op de Website kunnen onjuistheden of typografische fouten bevatten.

OnTrack behoudt zich het recht voor op ieder moment wijzigingen, correcties of verbeteringen aan te brengen.

OnTrack en betrokken Dienstverleners zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van de Website of uit tijdelijke onbeschikbaarheid daarvan.

Artikel 7 Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten met OnTrack en op alle via OnTrack afgenomen Diensten is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar OnTrack statutair is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 8 Slotbepalingen

Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht, tenzij de betreffende bepaling van wezenlijk belang is voor de inhoud van de overeenkomst.

Bij het boeken en uitvoeren van de pakketreis zijn meerdere partijen betrokken. Denk aan de spoorwegmaatschappijen, de hotelier, maar ook nationale autoriteiten van het land van bestemming. Deze partijen moeten veelal de beschikking hebben over de persoonsgegevens van de reizigers. OnTrack is wettelijk verplicht tot afgifte van die gegevens of moeten de gegevens doorgeven omdat OnTrack anders de pakketreisovereenkomst niet goed kan uitvoeren. OnTrack verwerkt de persoonsgegevens die aan haar ter beschikking zijn gesteld overeenkomstig haar privacy beleid. Meer informatie hierover vind je in de [Privacyverklaring](#) & [Cookieverklaring](#).