

Algemene reisvoorwaarden

De hiernavolgende reisvoorwaarden worden onderdeel van de tussen u (hierna te noemen “klant”) en ons (hierna te noemen “reisorganisatie”) af te sluiten pakketreisovereenkomst. Met uitzondering van de regeling onder punt 2.1 a) zijn deze voorwaarden daarnaast van toepassing op overeenkomsten met betrekking tot tenuitvoerlegging van accommodatiediensten zonder verdere reisdiensten (bijv. uitsluitend hotel, uitsluitend vakantiewoning, uitsluitend vakantiehuis). Met uitzondering van de bepalingen onder punt 2.1 a); 5.7; 11.2; 11.3 en 16 zijn deze voorwaarden daarnaast van toepassing op overeenkomsten met betrekking tot luchtvervoerdiensten zonder verdere reisdiensten (uitsluitend vlucht).

1. Totstandkoming van de reisovereenkomst/verplichting voor medereizigers

1.1. Voor alle boekingskanalen (bijv. in het reisbureau, direct bij het reisbureau, telefonisch, online etc.) geldt:

- Als basis van dit aanbod dienen de reisaanbesteding en de aanvullen van de informatie van de reisorganisatie met betrekking tot de desbetreffende reis, voor zover deze bij de boeking bekend zijn voor de klant.
- De klant dient in te staan voor alle contractuele verplichtingen van reizigers waarvoor deze de boeking plaatst en voor zijn eigen verplichtingen, voor zover deze middels uitdrukkelijke en afzonderlijk opgestelde verklaring deze verplichting is aangegaan.
- Wijkt de inhoud van de reisbevestiging van de reisorganisatie af van de inhoud van de boeking, dan geldt er een nieuw aanbod van de reisorganisatie waaraan deze voor de duur van 10 dagen is gebonden. De overeenkomst komt tot stand op basis van dit nieuwe aanbod, voor zover de reisorganisatie met betrekking tot het nieuwe aanbod heeft gewezen op de wijziging en deze heeft voldaan aan de precontractuele informatieplicht en de klant het aanbod binnen de looptijd middels uitdrukkelijke verklaring of (aan)betaling van de reissom accepteert.
- Bij het boeken van nog niet in de catalogus gepubliceerde reizen (voorboeking) is de inhoud van het reiscontract gebaseerd op de toekomstige reisbeschrijving voor de reis en aanvullende informatie van de touroperator voor de betreffende reis. De klant kan dergelijke voorboekingen binnen 10 dagen na ontvangst van de definitieve boekingsbevestiging en de reisbeschrijving en de aanvullende informatie voor de reis kosteloos herroepen. Als dit niet gebeurt, is het reiscontract bindend met de inhoud waarmee het uiteindelijk door de touroperator is bevestigd.
- De door de reisorganisatie verstrekte informatie voorafgaand aan de overeenkomst met betrekking tot essentiële aspecten van de reisdiensten, de reissom en alle aanvullende kosten, de betalingsregeling, het minimum aantal deelnemers en de forfaitaire annulering (conform artikel 250 § 3 nr. 1, 3 tot 5 en 7 EGBGB, Algemeen Beginsel op het Duits Burgerlijk Wetboek) worden alleen dan niet opgenomen in de pakketreisovereenkomst, voor zover ze door de partijen onderling uitdrukkelijk zijn overeengekomen.
- Zijn de genoemde kortingen aan de leeftijd gebonden, dan is de leeftijd van de reiziger op het moment van vertrek bepalend. Bij kleine kinderen tot 2 jaar is de leeftijd bepalend tot en met de overeengekomen terugreisdatum.

1.2 Voor boekingen op mondelinge basis, per telefoon, op schriftelijke basis, per e-mail, sms of fax geldt:

- Met de boeking (reisaanmelding) doet de klant de reisorganisatie een bindend aanbod voor de totstandkoming van de pakketreisovereenkomst.
- De overeenkomst wordt van kracht op het moment dat de reisorganisatie de reisbevestiging van de klant ontvangt. Bij of direct na totstandkoming van de overeenkomst bezorgt de reisorganisatie de klant een volgens wettelijke bepalingen opgestelde reisbevestiging via een duurzame drager, voor zover de reiziger geen aanspraak maakt

op een reisbevestiging in papiervorm conform artikel 250 § 6 lid 1 zin 2 EGBGB aangezien de totstandkoming van de overeenkomst heeft plaatsgevonden bij gelijktijdige fysieke aanwezigheid van beide partijen of buiten verkooppunten.

1.3 Bij boekingen via elektronische handel (bijv. internet, apps, telewinkelen) geldt voor de totstandkoming van de overeenkomst:

- a) De klant krijgt uitleg over het verloop van de elektronische boeking in de desbetreffende applicatie.
- De klant heeft de mogelijkheid om de ingevoerde gegevens te corrigeren of te verwijderen of om het gehele boekingsformulier te annuleren, waarbij het gebruik van de correctieopties wordt toegelicht.
- De voor verwerking van de elektronische boeking beschikbare talen van de overeenkomst worden aangegeven.
- Voor zover de tekst van de overeenkomst door de reisorganisatie wordt opgeslagen, wordt de klant daarover geïnformeerd. Tevens wordt de klant geïnformeerd over de mogelijkheid om de tekst op een later moment in te kijken.
- Bij bevestiging via de knop ‘Zahlungspflichtig buchen’ (‘Boeken met betalingsverplichting’) doet de klant de reisorganisatie een bindend aanbod voor de totstandkoming van de pakketreisovereenkomst.
- De klant ontvangt direct een elektronische bevestiging van de aanmelding (ontvangstbevestiging).
- Bij doorgifte van de reisaanmelding middels bevestiging via de knop kunnen door de klant geen rechten worden ontleend op de totstandkoming van een overeenkomst.
- De overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat de reisorganisatie de bevestiging van de klant ontvangt en deze wordt opgeslagen op een duurzame drager. Vindt de reisbevestiging plaats direct na gebruik van de knop ‘Zahlungspflichtig buchen’ (‘Boeken met betalingsverplichting’) middels een directe weergave van de bevestiging op het scherm, dan komt de pakketreisovereenkomst met de weergave van die bevestiging tot stand. In dat geval is er ook geen tussentijdse melding nodig over de ontvangst van de boeking volgens
- boven, voor zover de klant de mogelijkheid krijgt de reisbevestiging op een duurzame drager op te slaan of af te drukken. De verplichting van de pakketreisovereenkomst is niet afhankelijk van het daadwerkelijke gebruik door de klant van de mogelijkheid tot opslag of afdruk van de gegevens.

- De reisorganisatie wijst erop dat er volgens de wettelijke bepalingen (§ 312 lid 7, § 312g lid 2 p.1 nr.9 BGB - Duits Burgerlijk Wetboek) bij pakketreisovereenkomsten conform § 651a en § 651c BGB, die vanop afstand werden gesloten, geen recht tot opzegging bestaat, alleen wettelijke recht op annulering, in het bijzonder het recht tot annulering conform § 651h. Er bestaat echter wel een recht tot opzegging als de overeenkomst via reisdiensten conform § 651a BGB buiten verkooppunten tot stand is gekomen, tenzij de mondelinge onderhandelingen waarop de sluiting van de overeenkomst berust, hebben plaatsgevonden op uitdrukkelijk verzoek van de consument. In het laatstgenoemde geval bestaat er geen recht tot opzegging.

2. Betaling

2.1

- Reisorganisaties en reisagenten mogen betalingen met betrekking tot de reissom vóór beëindiging van de pakketreis alleen eisen of aannemen als er een geldende garantieovereenkomst inzake klantbetalingen bestaat en als de klant het garantiecertificaat (‘Sicherungsschein’) heeft ontvangen met daarop duidelijk leesbaar en begrijpelijk de naam en contactgegevens van de verzekeraar.
- Na totstandkoming van de overeenkomst dient de aanbetaling van 20 procent van de reissom te worden voldaan. De kosten voor een via de reisorganisatie afgesloten reisverzekering dienen samen met de aanbetaling ten volle te worden voldaan. Voor boekingen van uitsluitend

hotel uit de bestemmingen van de catalogusprogramma's Balearen & Spaanse Kust, Verre Bestemmingen, Griekenland & Cyprus, Canarische Eilanden, Zonbestemmingen en Turkije bedraagt de aanbetaling 20 procent plus een servicekostenvergoeding van EUR 36,00 per persoon. Het restantbedrag dient uiterlijk 28 dagen vóór de reisdatum te zijn voldaan (vaststelling van betalingsontvangst), voor zover de reis niet meer door de reisorganisatie op grond van lid 9 kan worden geannuleerd.

- c) Indien het reisbureau van de klant heeft gekozen om de verschuldigde reissom aan de reisorganisatie over te maken, worden de aanbetaling en de restbetaling met bevrijdende bijdrage direct/rechtstreeks aan de reisorganisatie voldaan. De volgende betalingsvoorwaarden zijn van toepassing: De aanbetaling dient binnen 10 dagen na ontvangst van de reisbevestiging en het garantiecertificaat te worden overgemaakt. Het resterende bedrag dient door de klant uiterlijk 28 dagen vóór vertrek te worden voldaan. Bij boeking binnen 29 dagen tussen boeking en vertrek, dient de klant per omgaande de volledige reissom te betalen. Bij boekingen binnen 21 dagen vóór vertrek kan de reissom alleen via automatische incasso worden betaald. Bij betalingen via automatische incasso wordt de te betalen reissom op bovenvermelde tijdstippen afgeboekt van de klantrekening. Bij incasso d.m.v. SEPA-incasso moet de reisorganisatie een zogenaamd 'mandaat' hebben waarin toestemming wordt verleend om de verschuldigde reissom (aan de restbetaling) van het betreffende bankrekeningnummer af te schrijven. De reisorganisatie is gerechtigd om de standaardtermijn van vooraankondiging van 14 kalenderdagen (de zogenaamde prenotificatie) van de SEPA-incassovolmacht te verkorten tot 1 dag vóór incasso.

- 2.2. Wanneer de aan- of restbetaling door de klant niet tijdig wordt voldaan, ook al is de reisorganisatie bereid tot adequate tenuitvoerlegging van de overeengekomen diensten en daartoe in staat is, zij heeft voldaan aan de wettelijke informatieverplichtingen en er geen wettelijk of contractueel retentierecht van de klant bestaat, heeft de reisorganisatie het recht de pakketreisovereenkomst na aanmaning met bijkomende termijn te ontbinden en bij de klant een schadevergoeding in rekening te brengen volgens punt 5.2 sub 2 tot en met 5.5. De volledige betaling van de reissom vormt de voorwaarde voor de verstrekking van de reisdocumenten. De reisorganisatie is niet verplicht om de reisdocumenten te verstrekken alvorens de restbetaling is voldaan.

3. Wijziging van diensten vóór aanvang van de reis

- 3.1. Wijzigingen of afwijkingen van bepaalde contractuele diensten in de overeengekomen inhoud van de pakketreisovereenkomst die na totstandkoming van de overeenkomst noodzakelijk blijken en die niet door de reisorganisatie in strijd met de goede trouw zijn bewerkstelligd, zijn toegestaan voor begin van de reis voor zover de wijzigingen of afwijkingen niet omvangrijk zijn en geen afbreuk doen aan het algehele karakter van de geboekte reis.

- 3.2. De reisorganisatie is verplicht, de klant in kennis te stellen van wijzigingen van diensten onmiddellijk na het bekend worden van de reden van de wijziging op een duidelijke,

- 3.3. In het geval van een omvangrijke verandering van een essentiële eigenschap van een reisdienst heeft de klant het recht, binnen een gepaste termijn, die door de reisorganisatie op het moment van de mededeling wordt opgegeven, de verandering aan te nemen of de pakketreisovereenkomst kosteloos te ontbinden of deelname aan een vervangende reis te eisen indien de reisorganisatie een dergelijke reis heeft aangeboden.

De klant heeft de keuze, al dan niet op de mededeling van de reisorganisatie te reageren. Als de klant reageert, kan deze de verandering van de overeenkomst aannemen, deelname aan een vervangende reis eisen (voor zover deze wordt aangeboden) of de overeenkomst kosteloos ontbinden.

Indien de klant niet binnen de gestelde termijn naar de reisorganisa-

tie toe reageert, geldt dat de medegedeelde wijziging is aangenomen. Hier dient de klant in de toelichting volgens punt 3.2 op duidelijke en begrijpelijke wijze over te worden geïnformeerd.

- 3.4. Eventuele garanties blijven blijft onveranderd, in het bijzonder voor zover de gewijzigde diensten gebreken vertonen. Indien er voor de reisorganisatie uit de gewijzigde reis of de vervangende reis van gelijke aard lagere kosten voortvloeien, dient het verschilbedrag conform § 651m lid 2 BGB aan de klant te worden gerestitueerd.

4. Wijziging van prijzen na totstandkoming van de overeenkomst

De reisorganisatie kan de reissom eenzijdig verhogen indien de verhoging van de reissom rechtstreeks voortvloeit uit een na totstandkoming van het contract uitgevoerde verhoging van het tarief voor het vervoer van personen op basis van hogere brandstofkosten of kosten voor andere energievormen;

- b.) verhoging van belastingen en overige heffingen voor overeengekomen reisdiensten, zoals toeristenbelasting, (lucht)havenbelasting; of
c.) wijzigingen in de voor de pakketreis geldende wisselkoersen. De reisorganisatie is verplicht, de klant middels een duurzame drager duidelijk en begrijpelijk te informeren over de prijsverhoging en de redenen daarvoor en deze tevens te informeren over de berekening van de prijsverhoging.

Een prijsverhoging wordt alleen van kracht als aan die voorwaarden is voldaan en de verhoging niet later dan 20 dagen vóór aanvang van de reis aan de klant kenbaar is gemaakt. Bij een overeenkomst met betrekking tot tenuitvoerlegging van accommodatiediensten zonder verdere reisdiensten (bijv. uitsluitend hotel, uitsluitend vakantiewoning, uitsluitend vakantiehuis) is het daarnaast nodig dat tussen totstandkoming van de overeenkomst en de overeengekomen reisdatum meer dan 4 maanden liggen en dat de tot verhoging leidende omstandigheden vóór totstandkoming van de overeenkomst nog niet hebben plaatsgevonden en bij totstandkoming van de overeenkomst door de reisorganisatie niet konden worden voorzien.

Als de overeenkomst voorziet in de mogelijkheid tot verhoging van de reissom, kan de reiziger een verlaging van de reissom verlangen indien en voor zover de in lid 1, zin 1 nr. 2 genoemde prijzen, belastingen of wisselkoersen na totstandkoming van de overeenkomst en vóór aanvang van de reis zijn gewijzigd en er daaruit voor de reisorganisatie lagere kosten zijn voortgevloeid. Heeft de reiziger meer dan het hierna verschuldigde bedrag betaald, dienen de extra kosten door de reisorganisatie te worden gerestitueerd. De reisorganisatie heeft het recht om de daadwerkelijk ontstane administratiekosten in mindering te brengen op de te restitueren extra kosten. De reisorganisatie dient op verzoek van de reiziger te moeten kunnen aantonen, hoe de administratiekosten zijn ontstaan.

Is de prijsverhoging meer dan de in de overeenkomst conform § 651f lid 1 opgenomen prijsverhoging van 8 procent van de reissom, dan kan de reisorganisatie een overeenkomstige prijsverhoging aan de reiziger aanbieden en verlangen dat de reiziger binnen een door de reisorganisatie bepaalde, gepaste termijn

1. het aanbod van de prijsverhoging aanneemt of
2. eist dat de overeenkomst wordt ontbonden.

De klant heeft de keuze, al dan niet op de mededeling van de reisorganisatie te reageren. Als de klant reageert, kan hij de prijsverhoging aannemen, de overeenkomst kosteloos ontbinden of deelname aan een vervangende reis verlangen (voor zover die wordt aangeboden). Indien de klant niet binnen de gestelde termijn reageert, geldt dat de medegedeelde prijsverhoging is aangenomen.

Daarover dient de klant in de toelichting volgens punt 3.2 op duidelijke en begrijpelijke wijze te worden geïnformeerd.

Indien er voor de reisorganisatie uit de vervangende reis van gelijke aard lagere kosten voortvloeien, dient het verschilbedrag conform § 651m lid 2 BGB aan de klant te worden gerestitueerd.

5. Annulering door de klant vóór aanvang van de reis/annuleringskosten

- 5.1. De klant kan op elk moment vóór aanvang van de reis de pakketreisover-

veenkomst annuleren. De annulering moet onder opgave van redenen aan de reisorganisatie worden doorgegeven. Wanneer de reis via een bemiddelaar is geboekt, kan de reis ook via die partij worden geannuleerd. De klant wordt aangeraden de annulering op een duurzame drager te vermelden.

5.2 Annuleert de klant de overeenkomst vóór vertrek of neemt hij niet deel aan de reis, dan vervalt de aanspraak van de reisorganisatie op de reissom. In plaats daarvan kan de reisorganisatie een redelijke schadevergoeding eisen, voor zover die niet aansprakelijk is voor de annulering of indien er op de plaats van bestemming of in de directe omgeving sprake is van buitengewone omstandigheden die van grote invloed zijn op het plaatsvinden van de pakketreis of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming. Omstandigheden zijn niet te voorkomen en buitengewoon als de reisorganisatie hier geen controle over heeft en de gevolgen daarvan ook niet hadden kunnen worden voorkomen als alle gepaste voorzorgsmaatregelen waren getroffen.

5.3 De omvang van de schadevergoeding wordt berekend op basis van de reissom met aftrek van de voor de reisorganisatie lager uitgevallen kosten en met aftrek van andere opbrengsten van reisdiensten die op verzoek van de klant door de reisorganisatie dienen te worden toegelicht. De reisorganisatie heeft de volgende schadevergoedingen vastgelegd, rekening houdend met de periode tussen de annuleringsverklaring en de aanvang van de reis en rekening houdend met de verwachte kostenbesparingen en de verwachte opbrengst uit andere toepassingen van de reisdiensten. De schadevergoeding wordt na het moment van ontvangst van de annuleringsverklaring berekend op basis van het volgende schema:

a) Pakketreizen/uitsluitend hotel/uitsluitend huur wagen

tot 30 dagen vóór vertrek	25% van de reissom
29-22 dagen vóór vertrek	35% van de reissom
21-14 dagen vóór vertrek	50% van de reissom
13-7 dagen vóór vertrek	65% van de reissom
6-4 dagen vóór vertrek	75% van de reissom
vanaf 3 dagen vóór vertrek	80% van de reissom

N.B.: uitsluitend hotelboekingen uit de bestemmingen van de catalogusprogramma's Balearen, Verre bestemmingen, Griekenland & Cyprus, Canarische Eilanden, Zonbestemmingen en Turkije plus 36,00 EUR servicekosten per persoon.

b) Vakantiewoningen (per wooneenheid)

tot 45 dagen vóór aanvang van de huur	25% van de reissom
tot 35 dagen vóór aanvang van de huur	50% van de reissom
vanaf 34 dagen vóór aanvang van de huurs	80% van de reissom

bij het niet aanwezig zijn bij aanvang van de huur 90% van de reissom

c) Boeken van uitsluitend vlucht

tot 30 dagen vóór aanvang van de reis	50% van de reissom
29 tot 3 dagen vóór aanvang van de reis	75% van de reissom
vanaf 2 dagen vóór aanvang van de reis	80% van de reissom

5.4 De klant behoudt in ieder geval het recht op bewijs of de reisorganisatie inderdaad een aanzienlijk lagere schadevergoeding hoeft te betalen dan de door hem gevraagde schadevergoeding.

5.5 De reisorganisatie behoudt zich het recht voor om in plaats van de standaardschadevergoedingen een hogere, afzonderlijk berekende schadevergoeding te eisen, voor zover de reisorganisatie aantoonbaar dat er aanzienlijk hogere kosten zijn geweest dan de bedragen die vallen binnen de standaardschadevergoeding. In dat geval is de reisorganisatie ertoe verplicht, de gevraagde schadevergoeding met concrete cijfers toe te lichten, gelet op de voor de reisorganisatie lager uitgevallen kosten en met aftrek van andere opbrengsten van reisdiensten.

5.6 Indien de reisorganisatie naar aanleiding van een annulering verplicht is de reissom te restitueren, dient zij het bedrag per direct, maar in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van de annuleringsverklaring te restitueren.

5.7 Het wettelijke recht van de klant conform § 651e BGB om van de reisorganisatie te verlangen dat deze de medegedeelde gegevens verstrekt via een duurzame drager en dat in plaats daarvan een derde deelneemt aan de rechten en plichten van de pakketreisovereenkomst blijft ondanks de bovenstaande voorwaarden onveranderd. Een dergelijke verklaring is in ieder geval tijdig verstrekt als deze 7 dagen vóór vertrek door de reisorganisatie wordt ontvangen. Voor de reisprijs en de extra kosten die voortvloeien uit de wijziging van reisdeelnemer zijn de oorspronkelijke en de nieuwe reisdeelnemer conform § 651 e BGB hoofdelijk aansprakelijk.

6. Omboekingen

6.1 Er kan door de klant na totstandkoming van de overeenkomst geen aanspraak worden gemaakt op wijzigingen in de reisperiode, het reisdoel, de plaats van vertrek, de accommodatie of het transportmiddel (omboeking). Dat geldt niet als de omboeking vereist is omdat de reisorganisatie geen, ontoereikende of onjuiste informatie aan de reiziger heeft verstrekt voorafgaand aan de overeenkomst conform art. 250 § 3 EGBGB; in dat geval kan er kosteloos worden omgeboekt.

Vindt er in de overige gevallen op verzoek van de klant toch een omboeking plaats, dient er naast de gewijzigde reissom en eventuele extra bewijsbare kosten die voor de organisator ontstonden door de wijziging per persoon EUR 40,00 aan omboekingskosten te worden betaald. Die voorwaarden gelden ook bij naamswijzigingen of naamcorrecties. Als de vervoerscomponent (alleen hotelboeking) of de hotelcomponent (alleen vluchtboeking) vervalt, wordt er een standaard annuleringsbedrag in rekening gebracht, volgens punt

6.2 Omboekingswensen van de klant die later dan 30 dagen vóór vertrek kenbaar worden gemaakt, kunnen voor zover ze al helemaal kunnen worden uitgevoerd, pas na annulering van de reisovereenkomst onder de voorwaarden volgens nummer 5 en bij gelijktijdige nieuwe aanmelding worden uitgevoerd. Dat geldt niet voor omboekingswensen die slechts te verwaarlozen kosten tot gevolg hebben.

6.3 Omboekingen worden berekend op basis van de actuele prijs op de dag van de omboeking. Bij een wijziging binnen de geboekte accommodatie (bijv. wijziging van kamertype, bezetting van de geboekte kamer, eten/ drinken of de reisperiode) wordt de prijs voor de gewijzigde dienst berekend op basis van de actuele catalogusprijs op de omboekingsdatum.

6.4 Omboekingen van een reis na vertrek zijn uitsluitend in uitzonderingsgevallen mogelijk. Daarvoor moet de bevoegde reisleiding worden ingeschakeld. Voorwaarde voor een verlenging van de reis is dat de toegewezen kamer in de desbetreffende periode vrij is en dat er op de terugvlucht een stoel beschikbaar is. Extra kosten die voortvloeien uit de wijziging van de reis zijn voor rekening van de klant. De kosten van een wijziging in het buitenland bedragen EUR 40,00 per persoon.

7. Niet in aanmerking genomen diensten

Neemt de reiziger afzonderlijke reisdiensten waarvoor geldt dat de reisorganisatie bereid was tot adequate tenuitvoerlegging van de overgekomen diensten, niet in aanmerking om redenen waarvoor de reiziger zelf aansprakelijk is, kan hij geen aanspraak maken op een evenredig aandeel in de restitutie van de reissom, voor zover genoemde redenen volgende de wettelijke bepalingen de klant niet het recht geven op kosteloze annulering of opzegging van de reisovereenkomst. De reisorganisatie zal trachten de bespaarde kosten vergoed te krijgen van de serviceverleners. Die verplichting vervalt wanneer het onbeduidende diensten betreft.

8. Verzekering

Wij raden dringend aan om een complete reis-, ziekte-ongevallenverzekering af te sluiten en tevens een, apart bij te boeken, annulerings- en onderbrekingsverzekering. De premie dient te worden betaald bij betaling van de aanbetaling op de reissom. Bij afsluiting achteraf (in het kader van de verzekeringsvoorwaarden) dient het bedrag direct te worden voldaan. Een eventuele verzekeringsovereenkomst wordt pas van kracht zodra de premie is voldaan. Bij de annulerings- en onderbrekingsverzekering kan de verzekeringgever aanspraak maken op de reissom.

brekingsverzekering gaat de dekking in op het moment van totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst voor de geboekte reis. Het verzekeringspakket omvat een annulerings- en onderbrekingsverzekering, een bagageverzekering, een ziektekostenverzekering en een verzekering voor noodgevallen. Meer informatie vindt u bij 'Informatie over reisverzekeringen' in de prijsbijlage. Opgetreden schade dient onmiddellijk te worden gemeld aan MDT Travel underwriting GmbH, Daimlerstr. 1a, 63303 Dreieich, Duitsland. De reisorganisatie is niet betrokken bij de afhandeling van schadegevallen.

9. Annulering vanwege het niet bereiken van minimum aantal deelnemers

9.1 De reisorganisatie kan alleen dan de pakketreisovereenkomst opzeggen in het geval dat het minimum aantal deelnemers niet wordt bereikt, als deze

- in de desbetreffende informatie voorafgaand aan de overeenkomst het minimum aantal deelnemers heeft genoemd, evenals het moment waarop vóór het contractueel overeengekomen vertrek uiterlijk een verklaring moet zijn gegeven aan de klant, en
- in de reisbevestiging het minimum aantal deelnemers en de uiterste annuleringstermijn aangeeft.

Over de annulering moet de klant worden geïnformeerd uiterlijk op die dag die in de informatie voorafgaand aan de overeenkomst en in de reisbevestiging is genoemd. Mocht reeds eerder duidelijk zijn dat het minimum aantal deelnemers niet zal worden gehaald, dient de reisorganisatie per direct gebruik te maken van haar recht tot annulering.

9.2 Als de reis om die reden niet zal plaatsvinden, dient de reisorganisatie per direct, maar in ieder geval binnen 14 dagen na de annuleringsverklaring, de betalingen van de klant voor de reissom te restitueren.

10. Annulering vanwege gedragsredenen

De reisorganisatie kan de pakketreisovereenkomst zonder inachtneming van een termijn annuleren, wanneer de klant de reis ondanks een waar-schuiving van de reisorganisator blijvend verstoort of wanneer hij zich zodanig in strijd met de overeenkomst gedraagt, dat onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is. Dat geldt niet voor zover het onwettige gedrag voorkomt uit een overtreding van de informatieplicht van de reisorganisatie. Annuleert de reisorganisatie, behoudt zij het recht op voldoening van de reissom; de reisorganisatie moet hierop echter de waarde van de bespaarde kosten in mindering brengen, evenals de voordelen die zij verkrijgt uit een andere gebruikmaking van de niet in aanmerking genomen diensten, met inbegrip van de aan alltours door de serviceverleners gecrediteerde bedragen.

11. Plicht tot medewerking van de reiziger

11.1 Reisdocumenten

De klant dient de reisorganisatie of het reisbureau, waarbij hij de pakketreis heeft geboekt, te informeren op het moment dat hij de vereiste reisdocumenten niet binnen de door de reisorganisatie gestelde termijn ontvangt.

11.2 Opgaaf van gebreken/verzoek tot verhelpen

In het geval dat de reis niet zonder gebreken verloopt, kan de reiziger een verzoek indienen om de gebreken te verhelpen.

Voor zover de reisorganisatie als gevolg van verwijtbare nalatigheid met betrekking tot de opgaaf van gebreken geen hulp heeft kunnen bieden, kan de reiziger geen aanspraak maken op minimale compensatie conform §651m BGB en geen schadevergoeding eisen conform §651n BGB. De reiziger is verplicht, de opgaaf van gebreken per direct ter plaatse te melden aan de reisorganisatie. Is er geen plaatselijke reisleiding aanwezig, dan dienen de reisgebreken te worden gemeld bij de reisorganisatie ter attentie van het medegedeelde aanspreekpunt van de reisorganisatie. Meer informatie over de bereikbaarheid van de plaatselijke reisleiding of het aanspreekpunt van de reisorganisatie ter plaatse is te vinden in de reisbevestiging. De reiziger kan de

gebreken tevens melden aan het reis-bureau waarbij hij de pakketreis heeft geboekt.

De reisleiding dient hulp te verstrekken voor zover dat mogelijk is, maar is niet bevoegd om de gemaakte aanspraak te erkennen.

11.3 Termijnbepaling vóór annulering

Indien een klant/reiziger de pakketreisovereenkomst wegens gebreken van de onder §651i lid 2 BGB genoemde soort (voor zover deze van toepassing is) conform §651l BGB wil annuleren, dient de reisorganisatie eerst een gepaste termijn voor de geboden hulp aan te dragen. Die termijn geldt niet indien de hulp door de reisorganisatie wordt geweigerd of wanneer er per direct hulp nodig is.

12. Vlieguren

12.1 Wijzigingen in vluchttijden of de vluchtroute, ook op korte termijn, zijn toegestaan in het kader van punt 3.1 van deze voorwaarden. Bevindt de klant zich ten tijde van de wijziging al op de plaats van bestemming, dan wordt de informatie over de wijziging gecommuniceerd op de informatie-borden en in de informatiemappen bij het desbetreffende vakantiecomplex of rechtstreeks door de reisleiding. Onafhankelijk daarvan is elke klant verplicht om zich, vanwege de terugvlucht resp. transfertijden, 24 uur vóór de geplande vertrektijd bij de lokale vertegenwoordiging telefonisch te melden of zich via de betreffende informatieborden/-mappen te informeren.

12.2. Neemt de klant in het gebied van bestemming geen contact op met de reisleiding omdat hij bijv. uitsluitend vluchten of andere diensten bij de reisorganisatie heeft geboekt, is hij verplicht uiterlijk 24 uur vóór de terugvlucht bij de luchtvaartmaatschappij het exacte tijdstip van de terugvlucht te laten bevestigen.

12.3. Het bagagevervoer geschiedt op basis van de voorwaarden van de betreffende airline. De bagage en de vervoersbepalingen van de betreffende luchtvaartmaatschappij kan de reiziger terugvinden op de website

<https://www.alltours.nl/service-hulp/afwijkende-bagage>

abof opvragen bij de betreffende luchtvaartmaatschappij.

Bij vlieguren wordt over het algemeen 1 stuk ruimbagage per persoon vervoerd. Dat geldt in principe niet voor jonge kinderen tot drie jaar die geen eigen zitplaats nodig hebben. Op alle hogere limieten voor inbegrepen bagage en kosten voor extra bagage zijn de vervoersbepalingen van de desbetreffende exploiterende luchtvaartmaatschappij van toepassing. Geneesmiddelen voor eigen gebruik en kostbaarheden dienen (in het kader van de geldende veiligheidsbepalingen) niet in de ruimbagage, maar in de handbagage te worden vervoerd. Dieren, surfplanken, fietsen, golfuitrusting en overige voorwerpen van buitengewoon formaat (zoals bijv. rolstoelen) vallen niet onder de normale bagage. Het vervoer van deze voorwerpen dient door de klant zelf bij de desbetreffende luchtvaartmaatschappij te worden aangemeld. De kosten voor het vervoer, ook binnen het gebied van bestemming, zijn voor rekening van de klant.

Als er meerdere hotels worden geboekt, is de transfer tussen de hotels niet in de prijs van de reis inbegrepen.

De passagier wordt erop gewezen dat verlies, beschadiging en vertraging van bagage in verband met vlieguren onmiddellijk ter plaatse door de passagier aan de verantwoordelijke luchtvaartmaatschappij moet worden gemeld door middel van een schaderapport ('P.I.R.'). Luchtvaartmaatschappijen en reisorganisaties kunnen de terugbetaling op grond van internationale overeenkomsten weigeren als het schadeaanvraagformulier niet is ingevuld. De schadeaanvraag dient bij bagageschade tot 7 dagen na ontdekking van de schade en bij vertraging tot 21 dagen na overhandiging plaats te vinden. Alle gevallen van bagageschade/-verlies en/of verkeerde omgang dienen onverwijld te worden gemeld aan de reisorganisatie, de plaatselijke reisleiding of het aanspreekpunt of het reisbureau. De reiziger wordt hiermee niet ontbonden van de plicht om de schade binnen de onder a) gesteld termijn aan de luchtvaartmaatschappij te melden.

12.4 De incheckbalie sluit 120 minuten vóór de opgegeven vertrektijd.

12.5 Rechtstreekse vluchten zijn niet altijd 'nonstopvluchten', er kunnen

tussenlandingen zijn inbegrepen.

- 12.6** Aanspraken in het geval van instapweigering, (vlucht)annulering en vertraging dienen conform EU-verordening nr. 261/2004 niet bij de reisorganisatie, maar uitsluitend bij de exploiterende luchtvaartmaatschappij te worden verhaald.

13. Beperking van de aansprakelijkheid

- 13.1** De contractuele aansprakelijkheid van de reisorganisatie voor schade die geen lichamelijk letsel betreft, beperkt zich tot de drievoudige reissom wanneer de schade van de klant noch opzettelijk noch door grove schuld is veroorzaakt. Mogelijke aanspraken op grond van internationale verdragen of daarop berustende wettelijke voorschriften blijven ondanks de beperking onveranderd.

- 13.2** De reisorganisatie is niet verantwoordelijk voor letsel-/materiële schade en wanprestatie in samenhang met prestaties/diensten die door derden geleverd/verzorgd worden (b.v. georganiseerde excursies, sportwedstrijden, theaterbezoeken, tentoonstellingen, etc.) die in de reisaanbesteding en de reisbevestiging dusdanig duidelijk aangegeven zijn als prestaties/diensten van derden met vermelding van de identiteit en het adres van de gemedieerde contractpartner, zodanig dat ze voor de reiziger duidelijk geen deel uitmaken van de pakketreis van de reisorganisatie en dat deze onafhankelijk zijn geselecteerd. De bepalingen onder § 651b, § 651c, § 651w en § 651y BGB blijven daarbij onveranderd.

De reisorganisatie is echter aansprakelijk in het geval dat en voor zover de schade voor de reiziger is veroorzaakt door een overtreding van de informatieplicht van de reisorganisatie.

14. Vordering van aanspraken: Geadresseerde, informatie over consumentengeschillenbeslechting

- 14.1** De reiziger moet aanspraken conform § 651i lid 3 nr. 2, § 4-7 BGB aan de reisorganisatie voorleggen. De vordering kan ook via het reisbureau worden ingediend indien de pakketreis via het reisbureau is geboekt. Er wordt aanbevolen om de vordering via een duurzame drager in te dienen.

- 14.2** De reisorganisatie wijst er in het kader van de wet inzake consumentengeschillenbeslechting op dat deze niet vrijwillig deelneemt aan een consumentengeschillenbeslechting. Voor zover een consumentengeschillenbeslechting na publicatie van deze reisvoorwaarden voor de reisorganisatie verplichtend wordt, zal de reisorganisatie de klant hierover op passende wijze informeren. De reisorganisatie verwijst voor alle reisovereenkomsten die binnen het elektronische rechtsverkeer worden gesloten, naar het Europese online Geschillenbeslechtingsplatform <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

15. Informatieverplichtingen betreffende de identiteit van de exploitierende luchtvaartmaatschappij

De EU-verordening betreffende het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploitierende luchtvaartmaatschappij verplicht de reisorganisatie de klant bij de boeking te informeren over de identiteit van de exploitierende luchtvaartmaatschappij(en) van alle in het kader van de geboekte reis te leveren diensten die betrekking hebben op de vlucht.

Indien de exploitierende luchtvaartmaatschappij bij de boeking nog niet vaststaat, noemt de reisorganisatie aan de klant de naam van de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht waarschijnlijk zal/zullen uitvoeren. Zodra de reisorganisatie weet welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren, brengt zij de klant daarvan op de hoogte.

Wanneer de aan de klant genoemde exploitierende luchtvaartmaatschappij verandert, stelt de reisorganisatie de klant van deze verandering in kennis. De reisorganisatie zal onmiddellijk alle passende maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de klant zo snel mogelijk op de hoogte wordt gebracht van de verandering.

De lijst met luchtvaartmaatschappijen met een vliegverbod van de EU („Black List“) kan worden geraadpleegd op de volgende website:

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_nl

16. Voorschriften betreffende paspoort, visa en gezondheid

- 16.1** De reisorganisatie informeert de reiziger over de algemene paspoort- en visumvereisten en over de gezondheidspolitieke formaliteiten van het land van bestemming, met inbegrip van de geschatte termijnen voor het verkrijgen van de nodige visa voor het sluiten van de overeenkomst, alsook over de mogelijke wijzigingen voor het begin van de reis.

- 16.2** De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het meenemen van de wettelijk vereiste reisdocumenten, eventuele vereiste inentingen en het in acht nemen van douane- en deviezenvoorschriften. Alle nadelen die resulteren uit nietnaleving van die voorschriften, bv. de betaling van de annuleringskosten, zijn voor rekening van de reiziger. Dat geldt niet indien de reisorganisatie geen, ontoereikende of onjuiste informatie heeft verstrekt.

- 16.3** De reisorganisatie is niet aansprakelijk voor de tijdige verstrekking en ontvangst van de vereiste visa via de desbetreffende diplomatieke vertegenwoordiging in het geval dat de klant deze hiermee belast heeft, tenzij de reisorganisatie eigen plichten niet is nagekomen.

17. Toepasselijk rechten bevoegde rechter

- 17.1** Op deze reisovereenkomst tussen de klant en alltours flugreisen gmbh is uitsluitend Duits recht van toepassing. Indien in geval van een klacht van de klant tegen alltours flugreisen gmbh in het buitenland ten aanzien van de aansprakelijkheid van alltours flugreisen gmbh uit de aard der zaak geen Duits recht wordt toegepast, is uitsluitend Duits recht van toepassing op de rechtsgevolgen, met name voor wat betreft soort, omvang en hoogte van de aanspraken van de klant.

- 17.2** De klant kan tegen alltours flugreisen gmbh uitsluitend een procedure aanspannen op de plaats waar alltours flugreisen gmbh is gevestigd. Voor klachten van alltours flugreisen gmbh tegen de klant is de woonplaats van de klant bepalend, tenzij de klacht gericht is tegen in het handelsregister ingeschreven handelaren of tegen personen die geen algemeen bevoegde rechtbank in het eigen land hebben, of tegen personen die na totstandkoming van de overeenkomst hun woonplaats of gewone verblijfplaats naar het buitenland hebben verlegd of van wie de woonplaats of gewone verblijfplaats op het moment van indiening van de klacht niet bekend is. In die gevallen is de plaats van vestiging van alltours flugreisen gmbh bepalend.

- De hierboven genoemde voorwaarden over het toepasselijke recht zijn niet van toepassing; wanneer en voor zover er contractueel niet-dwingende bepalingen van internationale overeenkomsten van toepassing zijn op de reisovereenkomst tussen de reiziger en alltours flugreisen gmbh die in het voordeel van de reiziger zijn of wanneer en voor zover van toepassing op de reisovereenkomst zijnde dwingende bepalingen in de EU-lidstaat, waar de reiziger toe behoort, voor de reiziger gunstiger zijn dan de bovenstaande bepalingen of de overeenkomstige Duitse bepalingen.

18. Gegevensbescherming

Opmerkingen inzake gegevensbescherming vindt u op onze website; www.alltours.nl/ueber-uns/datenschutz

september 2020

De reisorganisator:

alltours flugreisen gmbh Dreischeibenhaus 1

D-40211 Düsseldorf

Telefoon: +49 211 5427-0