

# Reisvoorwaarden

De volgende bepalingen maken, voor zover effectief overeengekomen, deel uit van de tussen u en ons te sluiten pakketreisovereenkomst (hierna "reisovereenkomst" genoemd). Deze bepalingen vormen een aanvulling op de wettelijke voorschriften van §§ 651a - y BGB (Duits Burgerlijk Wetboek) en artikel 250 en 252 van de EGBGB (inleidende wet op het BGB).

Onze bescherming van uw positie gaat verder dan alleen de vereisten van de wetgeving inzake pakketreizen. Indien u slechts een enkele reisdienst (bijv. hotelovernachting, vakantiewoning) boekt en deze geen deel uitmaakt of wordt van een pakketreis, bijv. doordat een reisbureau deze combineert met andere reisdiensten van andere aanbieders, verlenen wij u vrijwillig de bescherming van de wet op de pakketreizen (§§ 651a - y BGB en art. 250 en 252 EGBGB) naast de desbetreffende wettelijke rechten. De onderstaande reisvoorwaarden vinden hun toepassing in overeenkomsten m.b.t. afzonderlijke reisdiensten. Bijzonderheden, die uitsluitend dergelijke individuele reisdiensten betreffen, worden hieronder uitdrukkelijk geregeld of kenbaar gemaakt. Bovenstaande regelingen zijn niet van toepassing op de individuele diensten van luchtvervoerders. Afwijkingen in de betreffende reisspecificatie, evenals individuele overeenkomsten, hebben voorrang op deze reisvoorwaarden.

## 1. Sluiten van de reisovereenkomst / Verplichting voor medereizigers

1.1 Voor alle boekingskanalen (zoals het reisbureau, rechtstreeks bij de organisator, telefonisch, online enz.) geldt:

a) Onze reisspecificatie en aanvullende informatie over de desbetreffende reis, voor zover beschikbaar op het moment van boeken, vormen de basis van dit aanbod. Reisagenten en dienstverleners (bijv. hotels, en vervoerders) zijn niet gemachtigd om overeenkomsten te sluiten, informatie te verstrekken of toezeggingen te doen die de overeengekomen inhoud van de reisovereenkomst wijzigen, verdergaan dan de in de overeenkomst toegezegde prestaties of in tegenspraak zijn met de reisspecificatie. Niet door ons gepubliceerde lokale brochures en hotelfolders zijn niet bindend voor onze prestatieverplichtingen, voor zover deze niet door gezamenlijke instemming over de inhoud van de reisovereenkomst tot stand zijn gekomen.

b) U bent verantwoordelijk voor alle contractuele verplichtingen van de reizigers voor wie u de boeking uitvoert, evenals voor uzelf, voor zover u deze verplichting bent aangegaan door middel van een uitdrukkelijke en separate verklaring.

c) Indien de inhoud van onze reisbevestiging afwijkt van de inhoud van de boeking, dan doen wij u een nieuw aanbod. Deze aanbieding is tien dagen geldig. Deze vormt de basis van een nieuwe overeenkomst, voor zover wij u hebben gewezen op de verandering, aan onze precontractuele informatieverplichtingen hebben voldaan en u ons binnen de geldigheidstermijn uitdrukkelijke laat weten of u de aanbieding aanvaardt. Dit kan mondeling, schriftelijk of door middel van een aanbetaling.

d) De door ons verstrekte precontractuele informatie over essentiële kenmerken van de reisdiensten, de reissom en alle bijkomende kosten, de betalingsvoorwaarden, het minimum aantal deelnemers en de annuleringskosten (cf. artikel 250 § 3 lid 1, 3 t/m 5 en 7 EGBGB) wordt geen onderdeel van de reisovereenkomst indien dit uitdrukkelijk tussen de partijen is overeengekomen.

1.2 Voor mondeling, telefonisch, schriftelijk, digitaal (e-mail), SMS of fax gemaakte boekingen geldt:

a) Met de boeking (reserveringsformulier) sluit u een bindende reisovereenkomst met ons af.

b) De overeenkomst komt met de toezending van de reisbevestiging door de touroperator tot stand. Bij of onmiddellijk na het sluiten van een overeenkomst sturen wij u een reisbevestiging op een duurzame gegevensdrager die voldoet aan de wettelijke richtlijnen (die u in staat stelt de verklaring ongewijzigd toe te bewaren of op te slaan dat deze voor u binnen een redelijke termijn toegankelijk is, bijv. op papier of per e-mail), tenzij u recht op een reisbevestiging in papieren vorm op grond van art. 250 § 6 lid 1 zin 2 EGBGB heeft, omdat het sluiten van de overeenkomst in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van beide partijen of buiten een bedrijfsruimte plaatsvond.

1.3 Bij boekingen in het kader van elektronische handelstransacties (bv. internet, app, telemedia) geldt voor het sluiten van de overeenkomst:

a) De termijn van de elektronische boeking wordt in de betreffende toepassing verder toegelicht.

b) Om uw gegevens te corrigeren, te wissen of het gehele boekingsformulier te resetten, staat u een overeenkomstige correctiemogelijkheid ter beschikking, waarvan het gebruik wordt uitgelegd.

c) De talen voor de uitvoering van de elektronische boeking staan aangegeven.

d) Mochten wij de tekst van de overeenkomst opslaan, dan stellen wij u daarvan op de hoogte, evenals van de mogelijkheid om de tekst van de overeenkomst op een later tijdstip op te vragen.

e) Door te drukken op de knop (de button) "reserveren met betalingsverplichting" of met een vergelijkbare formulering biedt u ons de bindende afsluiting van de reisovereenkomst aan.

f) Wij zullen de ontvangst van uw reserveringsformulier onmiddellijk langs elektronisch weg bevestigen (ontvangstbevestiging).

g) Aan de verzending van het reserveringsformulier door het indrukken van de button vormt voor u geen aanspraak op de totstandkoming.

h) De overeenkomst komt pas tot stand nadat u onze digitale reisbevestiging hebt ontvangen. Indien de reisbevestiging plaatsvindt onmiddellijk na het indrukken van de button "reserveren met betalingsverplichting" door een desbetreffende onmiddellijke weergave van de reisbevestiging op het beeldscherm, dan komt de reisovereenkomst met de weergave van deze reis-bevestiging tot stand. In dit geval is geen tussentijdse ontvangstbevestiging nodig conform punt f), zolang u maar de mogelijkheid wordt geboden om de reisbevestiging digitaal op te slaan en af te drukken. De bindende aard van de reisovereenkomst is echter niet afhankelijk van het feit of u daadwerkelijk van deze mogelijkheden gebruikmaakt.

1.4 Wij wijzen erop dat er conform de wettelijke voorschriften van § 312 e.v. BGB voor of afstand afgesloten reisdiensten (dus via briefverkeer, telefoongesprekken, fax, e-mails, sms, telemedia of online diensten) geen herroepingsrecht mogelijk is, maar slechts het wettelijke recht tot terugtrekking en opzegging, in het bijzonder het terugtrekingsrecht conform § 651h BGB. Het herroepingsrecht is wel van kracht wanneer de overeenkomst voor reisdiensten conform § 651a BGB buiten het officiële kantoor is afgesloten, tenzij de mondelinge besprekingen waarop de overeenkomst berust teruggevoerd kunnen worden op eerdere afspraken met de klant. In dat geval bestaat er geen herroepingsrecht.

## 2. Betaling / Reisbescheiden

2.1 Wij en reisagenten mogen alleen betalingen van de reissom eisen of accepteren voor beëindiging van de reis, als er een effectief garantiefonds voor reisgelden bestaat en u het verzekeringsbewijs met de naam en de contactgegevens van het garantiefonds op een duidelijke, begrijpelijke en geaccenteerde manier hebt gekregen. Na het sluiten van de overeenkomst is met de overhandiging van het verzekeringsbewijs een aanbetaling ter hoogte van 20% van de reissom ter betaling verschuldigd. Wanneer u het verzekeringsbewijs heeft ontvangen en ons recht tot terugtrekking kan vanwege onder punt 7 genoemde reden niet meer kan worden uitgeoefend, dan dient u het resterende bedrag binnen dient 28 dagen voor het begin van de reis aan ons over te maken. In de reisspecificaties kan voor bepaalde reisdiensten (bijv. voor sommige speciale vluchttarieven) sprake zijn van een kortere betalingstermijn.

2.2 Bij betalingen per creditcard wordt het bedrag automatisch op de betreffende data van uw rekening afgeschreven.

2.3 Indien de aanbetaling en/of het resterende bedrag niet binnen de overeengekomen betalingstermijn aan ons is overgemaakt, terwijl wij bereid en in staat zijn de contractuele diensten naar behoren uit te voeren, aan onze wettelijke informatieverplichtingen voldaan hebben en er geen wettelijk of contractueel retentierecht ten gunste van u bestaat, hebben wij het recht de reisovereenkomst na aanmaning met een termijnstelling te ontbinden, waarbij de annuleringskosten conform punt 4.2 regel 2 t/m 4,5 voor uw rekening zijn.

2.4 De reisbescheiden worden in principe ongeveer 21 dagen voor aanvang van de reis, of bij kortetermijnboekingen binnen 24 uur opgemaakt. De reisbescheiden worden meestal per e-mail of in gedrukte vorm verstuurd naar de reisagent waar u de reisdiensten bezoekt of rechtstreeks naar u, afhankelijk van de overeenkomst.

Bij kortetermijnboekingen van vluchten kan in individuele gevallen een bewaargeving van de reisbescheiden op de luchthaven van vertrek worden overeengekomen. Deze worden na betaling op de luchthaven overhandigd. Voor de daaruit voortvloeiende extra werkzaamheden brengen wij administratiekosten ter hoogte van 15 euro per geval in rekening.

## 3. Prestatiewijzigingen voor het begin van de reis

3.1 Afwijkingen van wezenlijke kenmerken van de reisdiensten van de overeengekomen inhoud van de reisovereenkomst, die na het sluiten van de overeenkomst noodzakelijk worden en door ons niet te kwader trouw zijn veroorzaakt, zijn ons voor de aanvang van de reis toegestaan, voor zover de afwijkingen onbeduidend zijn en geen invloed hebben op het algehele karakter van de reis.

3.2 Wij zijn verplicht u onmiddellijk na kennisname van de reden van de wijziging via een duurzame gegevensdrager (bijv. per e-mail, SMS of spraakbericht) daarover te informeren.

3.3 In geval van een belangrijke wijziging van een essentieel kenmerk van een reisdienst of een afwijking van uw bijzondere wensen die deel zijn gaan uitmaken van de reisovereenkomst, heeft u het recht om

binnen een redelijke termijn die door ons gelijktijdig met de kennisgeving van de wijziging wordt gesteld

- ofwel de wijziging te aanvaarden
- de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen.
- een vervangende reis te eisen, indien wij een dergelijke reis aanbieden.
- U hebt de keuze om wel of niet op ons bericht te reageren.

Wanneer u niet of niet binnen de gestelde termijn reageert, dan beschouwen wij de gemelde wijziging als aanvaard. Wij wijzen u hierop in de verklaring conform punt 3.2. U kunt dus met de wijziging instemmen, deelname aan een vervangende reis eisen, voor zover wij deze aanbieden, of de overeenkomst kosteloos opzeggen.

3.4 Eventuele garantiereclames blijven onaangetast, voor zover de gewijzigde diensten bereikbaar zijn. Indien wij voor de uitvoering van de gewijzigde reis of de vervangende reis van gelijkwaardige kwaliteit lagere kosten hadden, moet het verschilbedrag aan u worden vergoed conform § 651m lid 2 BGB.

## 4. Opzegging van de klant voor vertrek / Annuleringskosten

4.1 U kunt uw reisovereenkomst op ieder gewenst moment voor vertrek opzeggen. U dient dit aan ons te melden. Wanneer de reis via een reisagent is geboekt, kunt u deze ook daar annuleren. Wij adviseren u om de annulering digitaal aan ons op te sturen.

4.2 Als u zich voor het begin van de reis terugtrekt of als u niet opdaagt voor de reis, verliezen wij de aanspraak op de reissom. In plaats daarvan kunnen wij een redelijke schadevergoeding eisen, voor zover wij niet verantwoordelijk zijn voor de terugtrekking of indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan buitengewone omstandigheden voordoen die de uitvoering van de reis of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming aanzienlijk belemmeren; omstandigheden zijn onvermijdelijk en buitengewoon indien zij buiten onze macht liggen en de gevolgen ervan niet hadden kunnen worden voorkomen, als alle redelijke voorzorgsmaatregelen getroffen zouden zijn.

4.3 Wij berekenen de schadevergoeding als een vast bedrag, waarbij wij rekening houden met de periode tussen de kennisgeving van annulering en het begin van de reis, de verwachte besparingen op de kosten en de verwachte inkomsten uit ander gebruik van de reisdiensten. De forfaitaire schadevergoeding vindt u onder punt 18 van deze reisvoorwaarden.

4.4 U behoudt het recht om aan te tonen dat de passende schadeloosstelling die ons toekomt aanzienlijk lager is dan de gevorderde forfaitaire schadevergoeding.

4.5 Wij behouden ons het recht voor om in plaats van de bovengenoemde forfaitaire schadevergoedingen een hogere, individueel berekende schadevergoeding te eisen, voor zover wij kunnen bewijzen dat wij aanzienlijk hogere kosten hebben gemaakt dan het toepasselijke forfaitaire schadevergoedingsbedrag. In dat geval zijn wij verplicht om de gevorderde schadevergoeding met inachtneming van de bespaarde kosten en met aftrek van de inkomsten uit ander gebruik van de reisdiensten concreet te becijferen en te onderbouwen.

4.6 Voor evt. terugbetalingen van de reissom hanteren wij een termijn van 14 dagen na ontvangst van de kennisgeving van annulering.

## 5. Omboekingen / Plaatsvervangende deelnemers

5.1 Na het sluiten van de overeenkomst heeft u geen aanspraak meer op wijzigingen, met name wat betreft de reisdatum, de reisbestemming, de plaats van vertrek, de accommodatie of de wijze van vervoer (omboeking). Wanneer u toch wijzigingen wenst aan te brengen (omboeking) - indien mogelijk - ontstaan daarbij in de regel dezelfde kosten als wanneer u de overeenkomst zou opzeggen. Daarom brengen wij u dezelfde kosten in rekening als ze op het moment van omboeking voor een annulering zouden gelden. Voor andere, kleine wijzigingen berekenen wij alleen administratiekosten ter hoogte van 30 euro. U hebt wat dat

aangaat het recht om aan te tonen dat de ons toekomende schadevergoeding aanzienlijk lager is dan de gevorderde administratiekosten.

Dit geldt niet als de omboeking noodzakelijk is omdat wij u geen, onvoldoende of onjuiste precontractuele informatie hebben verstrekt conform artikel 250 § 3 EGBGB. In dat geval is de omboeking gratis.

5.2 Uw wettelijke recht om conform § 651e BGB (Duits Burgerlijk Wetboek) door middel van een mededeling op een permanente gegevensdrager te eisen dat een derde in plaats van u de rechten en plichten uit de reisovereenkomst op zich neemt, blijft door de bovenstaande voorwaarden onaangetaast. Een dergelijke verklaring dient uiterlijk 7 dagen voor vertrek door ons te zijn ontvangen.

## 6. Onbenutte prestaties

Indien u geen gebruik maakt van individuele reisdiensten die wij bereid en in staat waren te leveren in overeenstemming met de overeenkomst om redenen die aan u te wijten zijn dan heeft u geen recht op een evenredige restitutie van de reissom. Dit geldt niet wanneer er sprake is van redenen conform de wettelijke bepalingen m.b.t. kosteloos annuleren of opzeggen van de reisovereenkomst. Wij zullen ons inzetten om de door de dienstverleners bespaarde kosten zo spoedig mogelijk terug te betalen. Deze verplichting vervalt wanneer er sprake is van volledig irrelevante uitgaven.

## 7. Terugtrekking wegens het niet bereiken van het minimum aantal deelnemers

7.1 We kunnen ons terugtrekken uit het reiscontract tot 28 dagen voor het begin van de reis als het geadverteerde of officieel opgegeven minimum aantal deelnemers niet wordt bereikt., indien het minimum aantal deelnemers is aangegeven in de reisadvertentie en dit aantal en het bovengenoemde tijdstip, waarbij u de kennisgeving van opzegging moet hebben ontvangen vóór het contractueel overeengekomen begin van de reis, in de reisbevestiging werden verklaard. Wij zijn in dat geval verplicht u onmiddellijk van het niet uitvoeren van de reis op de hoogte te stellen en u zo spoedig mogelijk de kennisgeving van annulering toe te sturen. Wanneer op een eerder tijdstip al duidelijk is dat het minimum aantal deelnemers niet bereikt wordt, zullen wij u hierover informeren.

7.2 Indien de reis om deze reden niet doorgaat, zullen wij uw reissom terugbetalen. Hiervoor hanteren wij een termijn van 14 dagen na ontvangst van de kennisgeving van annulering.

## 8. Beëindiging om gedragsmatige redenen

Wij kunnen de reisovereenkomst zonder opzegtermijn ontbinden wanneer u, ondanks onze waarschuwing(en), de uitvoering van de reis blijft verstoren of zich zodanig in strijd met de overeenkomst gedraagt, dat onmiddellijke opzegging van de overeenkomst gerechtvaardigd is. Dit geldt niet voor zover het onaangepaste gedrag het gevolg is van het niet nakomen van onze eigen informatieverplichtingen. Indien wij de overeenkomst beëindigen, behouden wij het recht op de reissom. Wij moeten echter wel rekening houden met de waarde van de bespaarde kosten, evenals met de voordelen die wij verkrijgen uit een ander gebruik van de niet gebruikte diensten, met inbegrip van de bedragen die aan ons worden terugbetaald door de dienstverlener(s).

## 9. Terugtrekking uit de reisovereenkomst wegens onvermijdbare, buitengewone omstandigheden

In dit verband wordt - kortheidshalve - verwezen naar de wettelijke regeling in het BGB, die als volgt:

“§ 651h Annulering voor aanvang van de reis

(1) De reiziger kan de overeenkomst te allen tijde voor aanvang van de reis opzeggen. Wanneer de reiziger zich uit de overeenkomst terugtrekt, dan verliest de touroperator het recht op de overeengekomen reissom. De touroperator kan echter een passende schadevergoeding eisen.

[...]

(3) In afwijking van lid 1, regel 3, kan de touroperator geen schadevergoeding eisen indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdelijke buitengewone omstandigheden voordoen die de uitvoering van de pakketreis of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming aanzienlijk beïnvloeden.

Omstandigheden zijn onvermijdbaar en buitengewoon wanneer deze niet onder de controle vallen van de partij die zich hierop beroept en de gevolgen ervan niet had kunnen voorzien c.q. voorkomen, zelfs wanneer alle redelijke voorzorgsmaatregelen waren getroffen.

(4) De touroperator kan zich in de volgende gevallen voor aanvang van de reis uit de overeenkomst terugtrekken:

1. [...]

2. De touroperator is op grond van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden niet in staat om de overeenkomst uit te voeren. In dat geval dient hij de klant onmiddellijk van de reden van de annulering op de hoogte te stellen. Wanneer de touroperator zich uit de overeenkomst terugtrekt, verliest hij het recht op de overeengekomen reissom.

(5) Wanneer de touroperator vanwege een annulering verplicht is tot restitutie van de reissom, dient hij hier binnen 14 dagen na opzegging van de overeenkomst gehoor aan te geven.

## 10. Medewerkingsplichten van de reiziger

### 10.1 Reisbescheiden

Indien u niet binnen de gestelde termijn de benodigde reisbescheiden heeft ontvangen, neem dan contact op met ons of met het reisbureau waar u de reisdiensten hebt geboekt.

### 10.2 Melding van een tekortkoming / Verzoek om ondersteuning

Wanneer de reis tekortkomingen vertoont, kunt u om ondersteuning verzoeken. Dit vereist - ongeacht onze primaire verplichting u bij te staan - uw medewerking. Daarom bent u verplicht dat u alles doet wat redelijkerwijs van u verwacht mag worden om een positieve bijdrage te leveren aan het oplossen van het probleem en de eventueel ontstane schade zo beperkt mogelijk te houden of totaal te voorkomen.

Voor zover wij de situatie wegens een verwijtbaar verzuim inzake de melding van de tekortkoming niet hebben kunnen verhelpen, kunt u geen aanspraak maken op vermindering van de prijs conform § 651m BGB, noch op schadevergoeding conform § 651n BGB. U bent verplicht om onze lokale vertegenwoordiger onmiddellijk van de tekortkoming op de hoogte te stellen. Is er geen lokale vertegenwoordiger aanwezig en/of deze maakt geen deel uit van de contractuele verplichting, neem dan contact op met de beneden aangegeven contactpersonen of het contactpunt. Meer informatie over de beschikbaarheid van onze lokale vertegenwoordiger en/of ons plaatselijke contactpunt vindt u in de reisbevestiging en/of -bescheiden. Vermeld altijd de in de reisbescheiden vermelde dossier-/reisnummers, de reisbestemming(en) en -data. U kunt met uw klachtmelding ook terecht bij de reisagent waar u de diensten hebt geboekt.

Onze lokale vertegenwoordiger is voor de afhandeling gemachtigd, in zoverre die mogelijk is. Hij is echter niet bevoegd om claims te erkennen.

### 10.3 Termijnstelling voor opzegging

Indien u de reisovereenkomst op grond van een in § 651i lid 2 BGB (Duits Burgerlijk Wetboek) beschreven gebrek bij de reis, voor zover dit van betekenis is, overeenkomstig § 651j BGB (Duits Burgerlijk Wetboek) wilt ontbinden, moet u ons eerst een redelijke termijn stellen voor het verhelpen van het gebrek. Dit geldt niet als wij de ondersteuning weigeren of als er onmiddellijke hulp geboden is.

### 10.4 Bagageschade en -vertraging bij vliegertijen / Speciale regels en termijnen voor het indienen van een verzoek om ondersteuning

(a) Wij willen u erop wijzen dat u bij verlies, beschadiging en/of vertraging van bagage in combinatie met een vliegreis dit conform de luchtvaartreglementen onmiddellijk ter plaatse dient te melden aan de verantwoordelijke luchtvaartmaatschappij en een schaderapport ("P.I.R.") moet laten opmaken. Luchtvaartmaatschappijen en touroperators kunnen een evt. terugbetaling op basis van internationale verdragen afwijzen, als het schaderapport niet ingevuld is. In geval van schade aan bagage moet het schaderapport binnen 7 dagen, en in geval van vertraging, binnen 21 dagen, na overhandiging worden ingediend.

(b) Bovendien moet verlies, beschadiging of verkeerde bestemming van bagage onmiddellijk aan ons, onze lokale vertegenwoordiger of ons contactpunt of de reisagent worden gemeld.

## 11. Beperking van aansprakelijkheid

11.1 Onze contractuele aansprakelijkheid voor schade, anders dan persoonlijk letsel en/of nalatigheid, is beperkt tot driemaal de reissom.

11.2 Onze aansprakelijkheid uit onrechtmatige daad voor schade die geen lichamelijk letsel of seksuele zelfbeschikking betreft en niet opzettelijk werd veroorzaakt, is beperkt tot driemaal de reissom.

11.3 Eventuele boven de punten 11.1 en 11.2 uitgaande claims ingevolge internationale overeenkomsten of op dergelijke berustende wettelijke voorschriften blijven door de beperkingen onaangetaast.

11.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor wanprestaties, lichamelijk letsel en materiële schade in verband met reisdiensten die slechts als diensten door derden worden geregeld (bijv. excursies, sportevenementen, theaterbezoek, tentoonstellingen), indien deze diensten in de reisbeschrijving en de reisbevestiging met vermelding van de identiteit en het adres van de bemiddelende contractpartner uitdrukkelijk als diensten van derden zijn aangeduid, en wel zo duidelijk dat deze diensten herkenbaar geen deel uitmaken van onze reisdiensten en apart werden geselecteerd. §§ 651b, 651c, 651w en 651y BGB blijven onverminderd van kracht.

Wij zijn echter wel aansprakelijk als en voor zover voor uw schade een schending van de plicht tot informatie, verduidelijking of organisatie onzerzijds als oorzaak had.

## 12. Afhandeling van vorderingen: Adressaat, informatie over beslechting van consumentengeschillen

12.1 Vorderingen conform § 651i, lid 3, nr. 2 - 7 BGB moeten door u aan ons kenbaar worden gemaakt. U kunt uw claim ook indienen bij de reisagent waar u de reisdiensten hebt geboekt. Wij adviseren om de vordering digitaal in te dienen.

12.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade van uw reisdocumenten. Wij verwijzen voor alle reisovereenkomsten die in elektronische rechtstransacties worden gesloten naar het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 13. Opmerking over de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee

Vervoerders van passagiers over zee zijn conform Verordening (EG) nr. 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 aansprakelijk in het geval van overlijden, persoonlijk letsel, verlies of beschadiging van bagage en/of voorwerpen van waarde, evenals voor mobiliteitshulpmiddelen of overige speciale uitrusting van passagiers met een beperkte mobiliteit. Meer informatie over de geldende bepalingen en de rechten van de reiziger uit hoofde van deze verordening, kunt u per e-mail ontvangen via [kreuzfahrten.info@dertouristik.com](mailto:kreuzfahrten.info@dertouristik.com) / Onderwerp: Aansprakelijkheid bij ongevallen.

## 14. Informatieplicht m.b.t. de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij

Op grond van de EU-verordening inzake het informeren van vluchtpassagiers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij zijn wij verplicht u bij uw boeking te informeren over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij en alle luchtvervoerdiensten die in het kader van de geboekte reis worden geleverd. Wanneer de exploiterende luchtvaartmaatschappij ten tijde van de boeking nog niet is vastgesteld, zijn wij verplicht u te informeren over de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht waarschijnlijk zal (zullen) uitvoeren. Wij zullen u inlichten zodra wij weten welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren. Wanneer de vlucht wordt uitgevoerd door een andere luchtvaartmaatschappij dan aanvankelijk vermeld, zullen wij u hiervan direct op de hoogte stellen. De lijst van luchtvaartmaatschappijen die hun activiteiten in de EU niet mogen uitoefenen (communautaire lijst, vroeger bekend als de "Black List") is beschikbaar op de volgende website: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm)

## 15. Paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften

15.1 Wij informeren u / de reiziger over de algemene paspoort- en visumvereisten alsmede de gezondheidsformaliteiten van het land van bestemming, inclusief de geschatte termijnen voor het verkrijgen van de benodigde visa vóór het sluiten van het contract, alsmede over eventuele wijzigingen hierin vóór aanvang van de reis.

15.2 U bent als enige verantwoordelijk voor de benodigde reisdocumenten, de eventuele noodzakelijke inentingen en het naleven van de douane- en valutavoorschriften. Nadelen die voortvloeien uit de niet-naleving van deze voorschriften, bijv. de betaling van annuleringskosten, zijn voor u rekening. Dit geldt niet in voor zover wij u verwijtbaar niet, onvoldoende of onjuist hebben geïnformeerd.

15.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor de tijdige verstrekking en toezending van de nodige visa door de respectieve diplomatieke vertegenwoordiging, zelfs indien u ons met de verkrijging heeft belast, tenzij wij door schuld onze eigen verplichtingen niet zijn nagekomen.

## 16. Reisverzekeringen (annuleringsverzekering, enz.)

Houdt u er rekening mee dat de in deze catalogus genoemde reissommen exclusief reisannuleringsverzekering zijn (annuleringskostenverzekering en reisonderbrekingsverzekering). Als u zich voor aanvang van de

reis terugtrekt, worden annuleringskosten in rekening gebracht. Een reisafbreking kan gepaard gaan met extra kosten voor de terugreis en andere bijkomende zaken. Daarom is het raadzaam de speciale all-in-verzekering af te sluiten die wordt aangeboden door ERGO Reiseversicherung AG, Thomas-Dehler-Strasse 2, 81737 München. Deze omvat behalve een annuleringsverzekering tevens een uitgebreide reisverzekering met 24-uurs noodoproepdienst.

#### **17. Gegevensbescherming**

Wij verzamelen persoonsgegevens wanneer u een reservering maakt, die voor de vervulling en uitvoering van de reisovereenkomst nodig zijn. Deze gegevens worden elektronisch opgeslagen, verwerkt en - voor zover noodzakelijk in het kader van de overeenkomst - doorgegeven aan derden, bijv. dienstverleners, zoals hotels en luchtvaartmaatschappijen.

Als u bij de boeking van uw reis uw e-mailadres opgeeft, zullen wij dit gebruiken om u te informeren over vergelijkbare reisaanbiedingen van ons bedrijf. Indien u geen informatie van ons wenst te ontvangen, kunt u te allen tijde bezwaar maken tegen de verwerking zonder verdere kosten dan de verzendkosten volgens de basistarieven. We zullen u hierop ook bij elk gebruik van uw e-mailadres voor dit doel nog eens wijzen. U kunt al bij de boeking bezwaar maken tegen de ontvangst van commerciële e-mails.

#### **18. Forfaitaire schadevergoedingen (zie punt 4.2 en 4.3)**

De hoogte van de forfaitaire schadevergoeding is afhankelijk van de geselecteerde reisdienst en het tijdstip van ontvangst van uw kennisgeving van annulering. Indien u meerdere reisdiensten met individuele prijzen hebt samengesteld (bijv. vlucht en rondreis), dan wordt de schadevergoeding individueel berekend op basis van de hieronder weergegeven vaste tarieven en vervolgens opgeteld. Houd er rekening mee dat evt. toe te passen afwijkingen in de aanbestedingen voor de afzonderlijke reisdiensten voorrang hebben.

De forfaitaire schadevergoedingen voor de afzonderlijke reisdiensten worden als volgt gedifferentieerd:

18.1 Bij boekingen voor vluchtpakketten en alleen hotels:

- t/m de 42e dag voor het begin van de reis 30%
- vanaf de 41e dag voor het begin van de reis 35%
- vanaf de 29e dag voor het begin van de reis 40%
- vanaf de 21e dag voor het begin van de reis 50%
- vanaf de 41e dag voor het begin van de reis 70%
- vanaf de 6e dag voor het begin van de reis 80%

18.2 Bij auto- en bootreizen, boekingen van huurauto's:

- t/m de 30e dag voor het begin van de reis 30%
- t/m de 22e dag voor het begin van de reis 35%
- t/m de 15e dag voor het begin van de reis 45%
- t/m de 7e dag voor het begin van de reis 65%
- vanaf de 6e dag voor het begin van de reis 80%
- op de dag van vertrek of bij no-show 95%

18.3 Kosten voor annulering/omboeking van de geboekte entreekaartjes bedragen in de regel 100% omdat het hierbij om een bemiddelde reisdienst gaat.

#### **TRAVELIX**

Een handelsmerk van

**DER Touristik Deutschland GmbH**

Humboldtstraße 140-144

51149 Keulen

Amtsgericht: Keulen HRB 53152

Bedrijfsleider:

Dr. Ingo Burmester (spreker), Mark Tantz,

Dr. Dirk Tietz, Stephanie Wulf