

## Algemene reisvoorwaarden (geldig vanaf 1 Juli 2018)

### 1 Totstandkoming van pakketreisovereenkomst/verplichting voor medereizigers

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

- a. Als basis van dit aanbod dienen de reisaanbesteding en de aanvullende informatie van de reisorganisatie met betrekking tot de desbetreffende reis, voor zover deze bij de boeking bekend zijn voor de klant.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Wanneer reizen worden geboekt die nog niet in de reisgids zijn opgenomen (voorboeking), wordt de inhoud van de reisovereenkomst bepaald door de voor de reis geldende toekomstige reisgidsinformatie en eventuele aanvullende informatie voor de reis die door de reisorganisatie is verstrekt. Dergelijke voorboekingen kunnen door de klant binnen 10 dagen na ontvangst van de definitieve boekingsbevestiging, de reisgidsinformatie en eventuele aanvullende informatie voor de reis kosteloos worden geannuleerd. Gebeurt dit niet, dan is de reisovereenkomst bindend met de inhoud waarmee de overeenkomst door de reisorganisatie definitief is bevestigd.
- e. 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 (volgens artikel 250 § 3 nr. 1,3 bis 5 en 7 EGBGB (Algemeen Beginsel op het Duits Burgerlijk Wetboek) worden alleen dan niet opgenomen in de pakketreisovereenkomst, voor zover deze door de partijen onderling uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

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

- a. Met de boeking (reisaanmelding) doet de klant de reisorganisatie een bindend aanbod voor de totstandkoming van de pakketreisovereenkomst.
- b. 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 doet de reisorganisatie de klant een volgens wettelijke bepalingen opgestelde reisbevestiging toekomen via een duurzame drager, voor zover de reiziger niet aanspraak maakt op een reisbevestiging in papieren vorm volgens artikel 250 § 6 lid 1 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.
- b. 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.
- c. De voor verwerking van de elektronische boeking beschikbare talen van de overeenkomst worden aangegeven.
- d. Voor zover de tekst van de overeenkomst door de reisorganisatie wordt opgeslagen, wordt de klant hierover geïnformeerd. Tevens wordt de klant geïnformeerd over de mogelijkheid om de tekst op een later moment in te zien.
- e. Bij bevestiging via de knop "Zahlungspflichtig buchen" ("Boeken met betalingsverplichting") doet de klant de reisorganisatie een bindend aanbod voor de totstandkoming van de pakketreisovereenkomst.
- f. De klant ontvangt direct een elektronische bevestiging van de aanmelding (ontvangstbevestiging).
- g. Bij doorgifte van de reisaanmelding middels bevestiging via de knop kunnen door de klant geen rechten worden ontleend op de totstandkoming van een overeenkomst.

h. De overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat de reisorganisatie de bevestiging van de klant ontvangen 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 direct weergave van de bevestiging op het scherm, dan komt de pakketreisovereenkomst met de weergave van deze bevestiging tot stand. In dit geval is er ook geen tussentijdse melding nodig over de ingang van de boeking volgens f) boven, voor zover aan de klant de mogelijkheid wordt geboden 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.

1.4 De reisorganisatie wijst er op dat er volgens de wettelijke bepalingen (§§ 312 lid 7, 312g lid 2 p.1 nr.9 BGB - Duits Burgerlijk Wetboek) bij pakketreisovereenkomsten volgens § 651a en § 651c BGB, van een op afstand gesloten overeenkomst geen recht tot opzegging bestaat, alleen wettelijke recht op annulering, in het bijzonder het recht tot annulering volgens § 651h. Er bestaat echter wel een recht tot opzegging, als de overeenkomst via reisdiensten volgens § 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

- a. reisorganisaties en reisagenten mogen betalingen over de reissom vóór beëindiging van de pakketreis alleen eisen of aannemen, als er een geldende garantiereisovereenkomst inzake klantbetalingen bestaat en als de klant het garantiereisovereenkomstcertificaat ('Sicherungsschein') heeft ontvangen met daarop duidelijk leesbaar en begrijpelijk de naam en contactgegevens van de verzekeraar. Na totstandkoming van de overeenkomst dient bij verstrekking van het garantiereisovereenkomstcertificaat de aanbetaling van 20 procent van de reissom te worden voldaan. De kosten voor een via de reisorganisatie afgesloten reisverzekering dienen tezamen met de aanbetaling ten volle te worden voldaan. Bij afsluiting achteraf dient het bedrag direct te worden voldaan. Als er alleen een hotel wordt geboekt, bedraagt de aanbetaling 20 procent plus administratiekosten van EUR 32,00 per persoon. Het restantbedrag van de reissom dient uiterlijk 28 dagen vóór de reisdatum te zijn voldaan (vaststelling van betalingsontvangst), voor zover er een garantiereisovereenkomstcertificaat is verstrekt en voor zover de reis niet meer door de reisorganisatie op grond van lid 9 kan worden geannuleerd.

b. Indien het reisbureau van de klant heeft gekozen voor het overmaken van de verschuldigde reissom aan de reisorganisatie, wordt uitsluitend kwijting en decharge verleend indien de aanbetaling en de restbetaling direct/rechtstreeks aan de reisorganisatie wordt voldaan. De volgende betalingsvoorwaarden zijn van toepassing. De aanbetaling dient binnen 10 dagen na ontvangst van de reisbevestiging en het garantiereisovereenkomstcertificaat 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 voor vertrek kan de reissom alleen via automatische incasso of creditcard worden betaald. Bij betalingen via automatische incasso of creditcard 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 van het banknummer van de klant waarin toestemming wordt verleend om de verschuldigde reissom (aan- en restantbetaling) van het betreffende bankrekeningnummer af te schrijven. De reisorganisatie is gerechtigd om de standaardtermijn van vooraankondiging van 14 kalenderdagen (de zogenaamde pre-notification) van de SEPA-incassovolmacht te verkorten tot 1 dag voor 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 deze heeft voldaan aan de wettelijke informatieverplichtingen en er geen wettelijk 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 is voorwaarde voor de verstrekking van de reisdocumenten. De reisorganisatie is niet verplicht 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 reisovereenkomst die na totstandkoming van de overeenkomst noodzakelijk blijken en die niet door de reorganisatie in strijd met de goede trouw zijn bewerkstelligd, zijn toegestaan voor zover de wijzigingen of afwijkingen niet omvangrijk zijn en geen afbreuk doen aan het algehele karakter van de geboekte reis.
- 3.2 De reorganisatie is verplicht de klant onmiddellijk middels een duurzame drager in kennis te stellen van veranderingen of afwijkingen van contractuele diensten.
- 3.3 In het geval van een omvangrijke verandering of afwijking van een reisdienst heeft de klant het recht binnen een eveneens door de reorganisatie opgegeven gepaste termijn de verandering of afwijking aan te nemen of de pakketreisovereenkomst kosteloos te ontbinden of Deelname aan een vervangende reis te eisen indien de reorganisatie een dergelijke reis heeft aangeboden.
- De klant heeft de keuze al dan niet op de mededeling van de reorganisatie te reageren. Als de klant reageert, kan deze de verandering of afwijking 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 reageert, geldt dat de medegedeelde wijziging of afwijking 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 reorganisatie uit de gewijzigde reis of de vervangende reis van gelijke aard lagere kosten voortvloeien, dient het verschilbedrag volgens § 651m lid 2 BGB aan de klant te worden gerestitueerd.

### 4 Wijziging van prijzen na totstandkoming van de overeenkomst

De reorganisatie kan de reissom eenzijdig verhogen, indien de verhoging van de reissom rechtstreeks voortvloeit uit een na totstandkoming van het contract uitgevoerde

- a 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 reorganisatie is verplicht de klant middels een duurzame drager duidelijke en begrijpelijke te informeren over de prijsverhoging en de redenen hiervoor en deze tevens te informeren over de berekening van de prijsverhoging.
- Een prijsverhoging wordt alleen van kracht als aan deze voorwaarden is voldaan en de verhoging niet later dan 20 dagen vóór vertrek aan de klant kenbaar is gemaakt.

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 sub 1 genoemde prijzen, belastingen of wisselkoersen na totstandkoming van de overeenkomst en vóór vertrek zijn gewijzigd en hieruit voor de reorganisatie lagere kosten zijn voortgevloeid. Heeft de reiziger meer dan het hierna verschuldigde bedrag betaald, dienen de extra kosten door de reorganisatie te worden gerestitueerd. De reorganisatie heeft het recht om de daadwerkelijk ontstane administratiekosten in mindering te brengen op de te restitueren extra kosten. Deze dient op verzoek van de reiziger te moeten kunnen aantonen hoe de administratiekosten zijn ontstaan. Is de prijsverhoging meer dan de in de overeenkomst volgens § 651f lid 1 opgenomen prijsverhoging van 8 procent van de reissom, dan kan de operator een overeenkomstige prijsverhoging aan de reiziger aanbieden en verlangen dat de reiziger binnen een door de reorganisatie bepaalde, gepaste termijn het aanbod van de prijsverhoging aanneemt of eist dat de overeenkomst wordt ontbonden.

De klant heeft de keuze al dan niet op de mededeling van de reorganisatie te reageren. Als de klant reageert, kan deze de prijsverhoging aannemen, de overeenkomst kosteloos ontbinden of deelname aan een vervangende reis verlangen (voor zover deze wordt aangeboden). Indien de klant niet binnen de gestelde termijn reageert, geldt dat de medegedeelde prijsverhoging is aangenomen. Hier dient de klant in de toelichting volgens punt 3.2 op duidelijke en begrijpelijke wijze over te worden geïnformeerd. Indien er voor de reorganisatie uit de vervangende reis van gelijke aard lagere kosten voortvloeien, dient het verschilbedrag volgens § 651m lid 2 BGB aan de klant te worden gerestitueerd.

### 5 Annulering door de klant voor aanvang van de reis/annuleringskosten

- 5.1 De klant kan op elk moment voor aanvang van de reis de pakketreisovereenkomst annuleren. De annulering moet onder opgave van redenen aan de reorganisatie worden doorgegeven. Wanneer de reis via een bemiddelaar is geboekt, kan de annulering ook aan deze partij worden afgegeven. De klant wordt aangeraden de annulering aan te voeren middels een duurzame drager.
- 5.2 Annuleert de klant de overeenkomst vóór vertrek of neemt deze niet deel aan de reis, dan vervalt de aanspraak van de reorganisatie op de reissom. In plaats daarvan kan de reorganisatie een redelijke schadevergoeding eisen, voor zover deze 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 reorganisatie hier geen controle over heeft en de gevolgen ervan ook niet hadden kunnen worden voorkomen als alle gepaste voorzorgsmaatregelen waren getroffen.
- 5.3 De hoogte van de schadevergoeding wordt berekend op basis van de reissom met aftrek van de voor de reorganisatie lager uitgevallen kosten en met aftrek van andere opbrengsten van reisdiensten die op verzoek van de klant door de reorganisatie dienen te worden toegelicht. De reorganisatie heeft de volgende schadevergoedingen vastgelegd, rekening houdend met de periode tussen het annuleringsverklaring en het vertrek 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	
tot 30 dagen voor vertrek	25% van de reissom,
29-22 dagen voor vertrek	30% van de reissom,
21-15 dagen voor vertrek	40% van de reissom,
14-8 dagen voor vertrek	60% van de reissom,
vanaf 7e dag voor vertrek	75% van de reissom.
op de dag van vertrek of niet aanwezig zijn voor de reis	90% van de reissom.
b) Boekingen van uitsluitend vlucht/huurauto/hotel	
tot 30 dagen voor gebruikmaking van de dienst	25% van de reissom,
29-22 dagen voor gebruikmaking van de dienst	30% van de reissom,
21-15 dagen voor gebruikmaking van de dienst	40% van de reissom,
14-6 dagen voor gebruikmaking van de dienst	60% van de reissom,
5-3 dagen voor gebruikmaking van de dienst	80% van de reissom,
vanaf 2 dagen voor gebruikmaking van de dienst	100% van de reissom.

Daarnaast dient rekening te worden gehouden met: Boekingen van uitsluitend hotel zijn exclusief EUR 32 per persoon administratiekosten.

- c) Bij boeking van uitsluitend vlucht of hotel gelden alle gegevens per reisdeelnemer. Indien meerdere diensten uit verschillende prijzen zijn samengesteld (bijv. uitsluitend vlucht en hotel), moeten de desbetreffende annuleringskosten afzonderlijk worden berekend en vervolgens bij elkaar worden opgeteld.
- 5.4 De klant behoudt in ieder geval het recht op bewijs of de reorganisatie inderdaad een aanzienlijk lagere schadevergoeding hoeft te betalen dat de gevraagde standaard schadevergoeding.
- 5.5 De reorganisatie behoudt zich het recht voor, in plaats van de standaard schadevergoedingen een hogere, afzonderlijk berekende schadevergoeding te eisen, voor zover de reorganisatie aantoont, dat er aanzienlijk hogere kosten zijn geweest dan de bedragen die vallen binnen de standaard schadevergoeding. In dit geval is de reorganisatie ertoe verplicht, de gevraagde schadevergoeding (met concrete cijfers) toe te lichten, gelet op de voor de reorganisatie lager uitgevallen kosten en met aftrek van andere opbrengsten van reisdiensten.
- 5.6 Indien de reorganisatie naar aanleiding van een annulering verplicht de reissom te restitueren, dient deze 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 volgens § 651e BGB om van de reorganisatie 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 reorganisatie wordt ontvangen.

# Algemene reisvoorwaarden

## 6 Omboekingen

- 6.1 Er kan door de klant na totstandkoming van het contract geen aanspraak worden gemaakt op wijzigingen in de reisperiode, het reisdoel, de plaats van vertrek, de accommodatie of het transportmiddel (omboeking). Dit geldt niet als de omboeking vereist is omdat de reisorganisatie geen, een ontoereikende of onjuiste informatie aan de reiziger heeft verstrekt voorafgaand aan de overeenkomst volgens 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 per persoon EUR 40,00 aan omboekingskosten te worden betaald. Voor naamswijziging worden eveneens EUR 40,00 per persoon in rekening gebracht. Als de vervoerscomponent (alleen hotelboeking) of de hotelcomponent (alleen vluchtboeking) vervalt, wordt er een standaard annuleringsbedrag in rekening gebracht, volgens punt 5.3. 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.
- 6.2 Omboekingswensen van de klant die later dan 30 dagen vóór vertrek kenbaar worden gemaakt, kunnen voor zover deze überhaupt kunnen worden uitgevoerd, pas na annulering van de reisovereenkomst onder de voorwaarden volgens nummer 5 en bij gelijktijdige nieuwe aanmelding worden uitgevoerd. Dit geldt niet voor omboekingswensen die slechts te verwaarlozen kosten tot gevolg hebben.
- 6.3 Omboekingen van een reis na vertrek zijn uitsluitend in uitzonderingsgevallen mogelijk. Hiervoor 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 komen voor rekening van de klant. De kosten van een wijziging in het buitenland bedragen EUR 40,00 per persoon.

## 7 Niet aan 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 deze 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. Deze verplichting vervalt wanneer het onbeduidende diensten betreft.

## 8 Verzekering

Wij raden dringend aan om een complete reis-, ziekte- en ongevalverzekering af te sluiten en tevens een, apart bij te boeken, annuleringsverzekering. De premie is verschuldigd met de aanbetaling op de reissom. 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 nadat de premie is voldaan. Bij de annuleringsverzekering gaat de dekking in op het moment van totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst voor de geboekte reis. Het verzekeringspakket omvat een annuleringsverzekering, 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 onderwriting GmbH, Daimlerstr. 1a, 63303 Dreieich, Duitsland. Schadegevallen worden buiten ons om afgehandeld.

## 9 Annulering vanwege 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 uiterlijk op die dag worden geïnformeerd 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 zijn recht tot annulering.

- 9.2 Als de reis om deze 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 waarschuwing van de reisorganisator blijvend verstoort of wanneer hij zich dusdanig in strijd met de overeenkomst gedraagt dat onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is. Dit geldt niet voor zover het onwettige gedrag voortvloeit uit een overtreding van de informatieplicht van de reisorganisatie. Annuleert de reisorganisatie, behoudt deze 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 aanwending van de niet-gebruikte diensten, met inbegrip van de aan alltours door de serviceverleners gecreëerde bedragen.

## 11 Plicht tot medewerking van de reiziger

### 11.1 Reisdocumenten

De klant dient de reisorganisatie of de een ingeschakeld reisbureau waarbij deze de pakketreis heeft geboekt, te informeren op het moment dat deze 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 een verwijtbare nalatigheid met betrekking tot de opgaaf van gebreken, geen hulp heeft kunnen bieden, kan de reiziger geen aanspraak maken op minimale compensatie volgens §651m BGB en geen schadevergoeding eisen volgens §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, 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 reisbureau waarbij deze de pakketreis heeft geboekt. De reisleiding dient hulp te verstrekken voor zover die mogelijk is. Deze is echter 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 volgens §651l BGB wil annuleren, dient de reisorganisatie eerst een gepaste termijn voor de geboden hulp aan te dragen. Deze termijn geldt niet indien de hulp door de reisorganisatie wordt geweigerd of wanneer er per direct hulp nodig is.

## 12 Vervoer/beschadiging/vertraging van bagage bij vlieguren

- Het vervoer geschiedt op basis van de voorwaarden van de betreffende airline. De bagagebepalingen en de vervoersbepalingen van de betreffende airlines kan de reiziger terugvinden op de website [www.alltours.de/Service-Hilfe/Beförderungsbedingungen](http://www.alltours.de/Service-Hilfe/Beförderungsbedingungen) of opvragen bij de betreffende airline. Bij vlieguren wordt over het algemeen 1 stuks ruimbagage per persoon vervoerd.
- Bij beschadigingen, verlies en/of vertragingen moet de reiziger direct bij het constateren ter plaatse, middels het PIR schadeaangifteformulier, aangifte doen bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. Luchtvaartmaatschappijen en reisorganisaties kunnen de restitutie op basis van internationale overeenkomsten afwijzen als het schadeaangifteformulier niet is ingevuld. De schadeaangifte dient bij bagageschade/-verlies 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 vertraging 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 schadeaangifte binnen de onder a) gesteld termijn aan de luchtvaartmaatschappij te melden.

## 13 Beperking van de aansprakelijkheid

- 13.1 De contractuele aansprakelijkheid van alltours flugreisen gmbh 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 reorganisatie is niet verantwoordelijk voor persoons-/zaakschade en wanprestatie in samenhang met prestaties/diensten die door derden geleverd/verzorgd worden (b.v. georganiseerde excursies, sportwedstrijden, theaterbezoeken, tentoonstellingen, etc.) die in de reisgids en/of aanbod dusdanig duidelijk aangegeven zijn als prestaties/diensten van derden dat deze voor de reiziger duidelijk geen deel uitmaken van de pakketreis van de operator en dat deze onafhankelijk zijn geselecteerd. De bepalingen onder §§ 651b,651c,651w en 651y BGB blijven hierbij onveranderd. De reorganisatie is echter aansprakelijk in het geval dat en voor zover de schade voor de reiziger is veroorzaakt door een overtreding van de informatie- en organisatieplicht van de reorganisatie.

#### 14 Vordering van aanspraken: Geadresseerde, informatie over consumentengeschillenbeslechting

- 1 Aanspraken volgens §§ 651i lid 3 nr. 2,4-7 BGB dient de reiziger aan de reorganisatie voor te leggen. De vordering kan ook via het reisbureau worden ingediend in het geval dat de pakketreis via het reisbureau is geboekt. Er wordt aanbevolen de vordering via een duurzame drager in te dienen.
- 2 De reorganisatie 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 reorganisatie verplichtend worden, zal de reorganisatie de klant hierover een gepaste vorm informeren. De reorganisatie wijst 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 exploiterende luchtvaartmaatschappij

De EU-verordening betreffende het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij verplicht de reorganisatie bij de boeking te informeren over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) van alle in het kader van de geboekte reis te leveren diensten die betrekking hebben op uw vlucht. Indien de exploiterende luchtvaartmaatschappij bij de boeking nog niet vaststaat, noemt de reorganisatie aan de klant de naam van de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht waarschijnlijk zal/zullen uitvoeren. Zodra de reorganisatie weet welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren, stelt deze de klant daarvan in kennis. Wanneer de genoemde exploiterende luchtvaartmaatschappij verandert, stelt de reorganisatie de klant van deze verandering in kennis. Deze zal onmiddellijk alle passende maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de klant zo snel mogelijk van de verandering in kennis wordt gesteld. De lijst met luchtvaartmaatschappijen met een vliegverbod van de EU („Black List“) kan worden geraadpleegd op de volgende website: <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index/.de.htm>.

#### 16 Voorschriften betreffende paspoort, visa en gezondheid

- 16.1 De reorganisatie verplicht zich ertoe dat personen die de nationaliteit bezitten van het land waarin de reis wordt aangeboden, vóór aanvang van de reis worden geïnformeerd over de voorschriften voor paspoorten, visa en gezondheid en over eventuele wijzigingen daarvan.
- 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/kosten die resulteren uit niet-naleving van deze voorschriften, komen voor rekening van de reiziger. Dit geldt niet, indien de reorganisatie geen, ontoereikend of onjuiste informatie heeft verstrekt.
- 16.3 De reorganisatie 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 reorganisatie eigen plichten heeft overtreden.

#### 17 Diversen

- 17.1 Voor de leeftijdsgebonden kortingen is de leeftijd op de vertrekkdatum maatgevend en niet de leeftijd op het moment dat de boeking gemaakt wordt. Bij een onjuiste, valse opgave van de leeftijd/geboortedatum is de reorganisatie gerechtigd om de ontstane hogere kosten c.q. juiste reissom door te berekenen aan de klant.

- 17.2 Voor een baby die tussen de heenreisdatum en terugreisdatum 2 jaar wordt, is een boeking van een zitplaats verplicht. Op de heenreis (wanneer ze nog geen 2 jaar zijn) moeten ze op schoot bij een volwassene of op een goedgekeurd kinderstoeltje.

- 17.3 Wanneer uitsluitend een vlucht is geboekt, is de klant verplicht het exacte tijdstip van de terugvlucht 48 uur vóór de datum van de geplande terugvlucht te bevestigen via het op het ticket vermelde telefoonnummer van de desbetreffende vertegenwoordiging van alltours in het buitenland. Onafhankelijk daarvan is elke reiziger verplicht om zich, vanwege de terugvlucht resp. transfertijden, 24 uur voor de geplande vertrektijd bij de lokale vertegenwoordiging telefonisch te melden of zich via de betreffende informatieborden/-mappen die zich in elk vakantiecomplex bevinden te laten informeren. De reorganisatie is niet aansprakelijk voor de gevolgen van niet-nakoming van deze bepaling.

#### 18 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 18.1 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.
- 18.2 De klant kan tegen alltours flugreisen gmbh uitsluitend een procedure aanspannen in 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 deze gevallen is de plaats van vestiging van alltours flugreisen gmbh bepalend.
- 18.3 De hierboven genoemde voorwaarden over het toepasselijk recht zijn niet van toepassing indien; wanneer en voor zover er contractueel 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.

#### 19 Gegevensbescherming

Opmerkingen inzake gegevensbescherming vindt u op onze website; [www.alltours.nl](http://www.alltours.nl) Privacy Bepalingen

#### 20 Algemene bepalingen

Bij publicatie van nieuwe reisgidsen zijn al onze eerdere publicaties over gelijk genoemde reisbestemmingen en afspraken niet meer geldig. Alle informatie betreffende diensten, programma's, termijnen en prijzen is gebaseerd op de gegevens bij het ter perse gaan van deze reisgids in juni 2018.

#### De reorganisator:

alltours flugreisen gmbh  
Dreischeibenhaus 1  
40211 Düsseldorf  
Telefoon: +49(0211) 5427-0

### Algemene reisvoorwaarden (geldig vanaf 1 Juli 2018)

#### 1 Totstandkoming van reisovereenkomst/verplichting voor medereizigers

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

- a. Als basis van dit aanbod dienen de reisaanbesteding en de aanvullende informatie van de reisorganisatie met betrekking tot de desbetreffende reis, voor zover deze bij de boeking bekend zijn voor de klant.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Wanneer reizen worden geboekt die nog niet in de reisgids zijn opgenomen (voorboeking), wordt de inhoud van de reisovereenkomst bepaald door de voor de reis geldende toekomstige reisgidsinformatie en eventuele aanvullende informatie voor de reis die door de reisorganisatie is verstrekt. Dergelijke voorboekingen kunnen door de klant binnen 10 dagen na ontvangst van de definitieve boekingsbevestiging, de reisgidsinformatie en eventuele aanvullende informatie voor de reis kosteloos worden geannuleerd. Gebeurt dit niet, dan is de reisovereenkomst bindend met de inhoud waarmee de overeenkomst door de reisorganisatie definitief is bevestigd.
- e. 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 (volgens artikel 250 § 3 nr. 1,3 bis 5 en 7 EGBGB (Algemeen Beginsel op het Duits Burgerlijk Wetboek) worden alleen dan niet opgenomen in de pakketreisovereenkomst, voor zover deze door de partijen onderling uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

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

- a. Met de boeking (reisaanmelding) doet de klant de reisorganisatie een bindend aanbod voor de totstandkoming van de reisovereenkomst.
- b. 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 doet de reisorganisatie de klant een volgens wettelijke bepalingen opgestelde reisbevestiging toekomen via een duurzame drager, voor zover de reiziger niet aanspraak maakt op een reisbevestiging in papieren vorm volgens artikel 250 § 6 lid 1 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.
- b. 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.
- c. De voor verwerking van de elektronische boeking beschikbare talen van de overeenkomst worden aangegeven.
- d. Voor zover de tekst van de overeenkomst door de reisorganisatie wordt opgeslagen, wordt de klant hierover geïnformeerd. Tevens wordt de klant geïnformeerd over de mogelijkheid om de tekst op een later moment in te zien.
- e. Bij bevestiging via de knop "Zahlungspflichtig buchen" ("Boeken met betalingsverplichting") doet de klant de reisorganisatie een bindend aanbod voor de totstandkoming van de pakketreisovereenkomst.
- f. De klant ontvangt direct een elektronische bevestiging van de aanmelding (ontvangstbevestiging).
- g. Bij doorgifte van de reisaanmelding middels bevestiging via de knop kunnen door de klant geen rechten worden ontleend op de totstandkoming van een overeenkomst.

h. De overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat de reisorganisatie de bevestiging van de klant ontvangen 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 direct weergave van de bevestiging op het scherm, dan komt de pakketreisovereenkomst met de weergave van deze bevestiging tot stand. In dit geval is er ook geen tussentijdse melding nodig over de ingang van de boeking volgens f) boven, voor zover aan de klant de mogelijkheid wordt geboden 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.

1.4 De reisorganisatie wijst er op dat er volgens de wettelijke bepalingen (§§ 312 lid 7, 312g lid 2 p.1 nr.9 BGB - Duits Burgerlijk Wetboek) bij pakketreisovereenkomsten volgens § 651a en § 651c BGB, van een op afstand gesloten overeenkomst geen recht tot opzegging bestaat, alleen wettelijke recht op annulering, in het bijzonder het recht tot annulering volgens § 651h. Er bestaat echter wel een recht tot opzegging, als de overeenkomst via reisdiensten volgens § 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

a. reisorganisaties en reisagenten mogen betalingen over de reissom vóór beëindiging van de pakketreis alleen eisen of aannemen, als er een geldende garantierechtsovereenkomst inzake klantbetalingen bestaat en als de klant het garantierechtscertificaat ('Sicherungsschein') heeft ontvangen met daarop duidelijk leesbaar en begrijpelijk de naam en contactgegevens van de verzekeraar. Na totstandkoming van de overeenkomst dient bij verstrekking van het garantierechtscertificaat de aanbetaling van 20 procent van de reissom te worden voldaan. De kosten voor een via de reisorganisatie afgesloten reisverzekering dienen tezamen met de aanbetaling ten volle te worden voldaan. Bij afsluiting achteraf dient het bedrag direct te worden voldaan. Het restantbedrag van de reissom dient uiterlijk 28 dagen vóór de reisdatum te zijn voldaan (vaststelling van betalingsontvangst), voor zover er een garantierechtscertificaat is verstrekt en voor zover de reis niet meer door de reisorganisatie op grond van lid 9 kan worden geannuleerd.

b. Indien het reisbureau van de klant heeft gekozen voor het overmaken van de verschuldigde reissom aan de reisorganisatie, wordt uitsluitend kwijting en decharge verleend indien de aanbetaling en de restbetaling direct/rechtstreeks aan de reisorganisatie wordt voldaan. De volgende betalingsvoorwaarden zijn van toepassing. De aanbetaling dient binnen 10 dagen na ontvangst van de reisbevestiging en het garantierechtscertificaat 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 voor vertrek kan de reissom alleen via automatische incasso of creditcard worden betaald. Bij betalingen via automatische incasso of creditcard 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 van het banknummer van de klant waarin toestemming wordt verleend om de verschuldigde reissom (aan- en restbetaling) van het betreffende bankrekeningnummer af te schrijven. De reisorganisatie is gerechtigd om de standaardtermijn van vooraankondiging van 14 kalenderdagen (de zogenaamde pre-notification) van de SEPA-incassovolmacht te verkorten tot 1 dag voor 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 deze heeft voldaan aan de wettelijke informatieverplichtingen en er geen wettelijk 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 is voorwaarde voor de verstrekking van de reisdocumenten. De reisorganisatie is niet verplicht 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 reisovereenkomst 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 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 onmiddellijk middels een duurzame drager in kennis te stellen van veranderingen of afwijkingen van contractuele diensten.

3.3 In het geval van een omvangrijke verandering of afwijking van een reisdienst heeft de klant het recht binnen een eveneens door de reisorganisatie opgegeven gepaste termijn de verandering of afwijking 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 of afwijking 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 reageert, geldt dat de medegedeelde wijziging of afwijking 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 volgens § 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

- a 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 duidelijke en begrijpelijke te informeren over de prijsverhoging en de redenen hiervoor en deze tevens te informeren over de berekening van de prijsverhoging.

Een prijsverhoging wordt alleen van kracht als aan deze voorwaarden is voldaan en de verhoging niet later dan 20 dagen vóór vertrek aan de klant kenbaar is gemaakt.

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 sub 1 genoemde prijzen, belastingen of wisselkoersen na totstandkoming van de overeenkomst en vóór vertrek zijn gewijzigd en hieruit 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. Deze dient op verzoek van de reiziger te moeten kunnen aantonen hoe de administratiekosten zijn ontstaan. Is de prijsverhoging meer dan de in de overeenkomst volgens § 651f lid 1 opgenomen prijsverhoging van 8 procent van de reissom, dan kan de operator een overeenkomstige prijsverhoging aan de reiziger aanbieden en verlangen dat de reiziger binnen een door de reisorganisatie bepaalde, gepaste termijn het aanbod van de prijsverhoging aanneemt of 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 deze de prijsverhoging aannemen, de overeenkomst kosteloos ontbinden of deelname aan een vervangende reis verlangen (voor zover deze wordt aangeboden). Indien de klant niet binnen de gestelde termijn reageert, geldt dat de medegedeelde prijsverhoging is aangenomen. Hier dient de klant in de toelichting volgens punt 3.2 op duidelijke en begrijpelijke wijze over te worden geïnformeerd. Indien er voor de reisorganisatie uit de vervangende reis van gelijke aard lagere kosten voortvloeien, dient het verschilbedrag volgens § 651m lid 2 BGB aan de klant te worden gerestitueerd.

### 5 Annulering door de klant voor aanvang van de reis/annuleringskosten

5.1 De klant kan op elk moment voor aanvang van de reis de pakketreisovereenkomst annuleren. De annulering moet onder opgave van redenen aan de reisorganisatie worden doorgegeven. Wanneer de reis via een bemiddelaar is geboekt, kan de annulering ook aan deze partij worden afgegeven. De klant wordt aangeraden de annulering aan te voeren middels een duurzame drager.

5.2 Annuleert de klant de overeenkomst vóór vertrek of neemt deze 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 deze 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 ervan ook niet hadden kunnen worden voorkomen als alle gepaste voorzorgsmaatregelen waren getroffen.

5.3 De hoogte 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 het annuleringsverklaring en het vertrek 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) Hotelboekingen
 

tot 30 dagen voor vertrek	25% van de reissom,
tot 22 dagen voor vertrek	30% van de reissom,
tot 15 dagen voor vertrek	40% van de reissom,
tot 7 dagen voor vertrek	60% van de reissom,
vanaf 6e dag voor vertrek	75% van de reissom.

 op de dag van vertrek of niet aanwezig zijn voor de reis 90% van de reissom.
- b) Vakantiewoningen (per wooneenheid)
 

tot 45 dagen voor aanvang van de huur	25% van de reissom,
tot 35 dagen voor aanvang van de huur	50% van de reissom,
vanaf 34 dagen voor aanvang van de huur	80% van de reissom,
bij het niet aanwezig zijn bij aanvang van de huur	90% van de reissom,
- c) Vliegpakketreizen
 

tot 30 dagen voor vertrek	25% van de reissom,
29-22 dagen voor vertrek	30% van de reissom,
21-15 dagen voor vertrek	40% van de reissom,
14-8 dagen voor vertrek	60% van de reissom,
vanaf 7e dag voor vertrek	75% van de reissom.

 op de dag van vertrek of niet aanwezig zijn voor de reis 90% van de reissom.
- d) Bij treinreizen zijn de annuleringskosten afhankelijk van de geboekte accommodatie.

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

5.5 De reisorganisatie behoudt zich het recht voor, in plaats van de standaardsschadevergoedingen een hogere, afzonderlijk berekende schadevergoeding te eisen, voor zover de reisorganisatie aantoont, dat er aanzienlijk hogere kosten zijn geweest dan de bedragen die vallen binnen de standaardsschadevergoeding. In dit 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 de reissom te restitueren, dient deze 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 volgens § 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.

# Algemene reisvoorwaarden alltours eigen vervoer

## 6 Omboekingen

- 6.1 Er kan door de klant na totstandkoming van het contract geen aanspraak worden gemaakt op wijzigingen in de reisperiode, het reisdoel, de plaats van vertrek, de accommodatie of het transportmiddel (omboeking). Dit geldt niet als de omboeking vereist is omdat de reisorganisatie geen, een ontoereikende of onjuiste informatie aan de reiziger heeft verstrekt voorafgaand aan de overeenkomst volgens 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 per persoon EUR 40,00 aan omboekingskosten te worden betaald. Voor naamswijziging worden eveneens EUR 40,00 per persoon in rekening gebracht. Als de vervoerscomponent (alleen hotelboeking) of de hotelcomponent (alleen vluchtboeking) vervalt, wordt er een standaard annuleringsbedrag in rekening gebracht, volgens punt 5.3. 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.
- 6.2 Omboekingswensen van de klant die later dan 30 dagen vóór vertrek kenbaar worden gemaakt, kunnen voor zover deze überhaupt kunnen worden uitgevoerd, pas na annulering van de reisovereenkomst onder de voorwaarden volgens nummer 5 en bij gelijktijdige nieuwe aanmelding worden uitgevoerd. Dit geldt niet voor omboekingswensen die slechts te verwaarlozen kosten tot gevolg hebben.

## 7 Niet aan 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 deze 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. Deze verplichting vervalt wanneer het onbeduidende diensten betreft.

## 8 Verzekering

Wij raden dringend aan om een complete reis-, ziekte- en ongevallenverzekering af te sluiten en tevens een, apart bij te boeken, annuleringsverzekering. De premie is verschuldigd met de aanbetaling op de reissom. 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 nadat de premie is voldaan. Bij de annuleringsverzekering gaat de dekking in op het moment van totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst voor de geboekte reis. Het verzekeringspakket omvat een annuleringsverzekering, 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. Schadegevallen worden buiten ons om afgehandeld.

## 9 Annulering vanwege niet bereiken van minimum aantal deelnemers

- 9.1 De reisorganisatie kan alleen dan de reisovereenkomst 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 annuleringsstermijn aangeeft.
- Over de annulering moet de klant uiterlijk op die dag worden geïnformeerd 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 zijn recht tot annulering.
- 9.2 Als de reis om deze 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 waarschuwing van de reisorganisator blijvend verstoort of wanneer hij zich dusdanig in strijd met de overeenkomst gedraagt dat onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is. Dit geldt niet voor zover het onwettige gedrag voortvloeit uit een overtreding van de informatieplicht van de reisorganisatie. Annuleert de reisorganisatie, behoudt deze 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 aanwending van de niet-gebruikte diensten, met inbegrip van de aan alltours door de serviceverleners gecreëerde bedragen.

## 11 Plicht tot medewerking van de reiziger

### 11.1 Reisdocumenten

De klant dient de reisorganisatie of de een ingeschakeld reisbureau waarbij deze de pakketreis heeft geboekt, te informeren op het moment dat deze 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 een verwijtbare nalatigheid met betrekking tot de opgaaf van gebreken, geen hulp heeft kunnen bieden, kan de reiziger geen aanspraak maken op minimale compensatie volgens §651m BGB en geen schadevergoeding eisen volgens §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, 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 reisbureau waarbij deze de pakketreis heeft geboekt. De reisleiding dient hulp te verstrekken voor zover die mogelijk is. Deze is echter 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 volgens §651l BGB wil annuleren, dient de reisorganisatie eerst een gepaste termijn voor de geboden hulp aan te dragen. Deze termijn geldt niet indien de hulp door de reisorganisatie wordt geweigerd of wanneer er per direct hulp nodig is.

## 12 Vervoer/beschadiging/vertraging van bagage bij vlieguren

- Het vervoer geschiedt op basis van de voorwaarden van de betreffende airline. De bagagebepalingen en de vervoersbepalingen van de betreffende airlines kan de reiziger terugvinden op de website [www.alltours.de/Service-Hilfe/Beförderungsbedingungen](http://www.alltours.de/Service-Hilfe/Beförderungsbedingungen) of opvragen bij de betreffende airline. Bij vlieguren wordt over het algemeen 1 stuks ruimbagage per persoon vervoerd.
- Bij beschadigingen, verlies en/of vertragingen moet de reiziger direct bij het constateren ter plaatse, middels het PIR schadeaanvraagformulier, aangifte doen bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. Luchtvaartmaatschappijen en reisorganisaties kunnen de restitutie op basis van internationale overeenkomsten afwijzen als het schadeaanvraagformulier niet is ingevuld. De schadeaanvraag dient bij bagageschade/-verlies 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 vertraging 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 schadeaanvraag binnen de onder a) gesteld termijn aan de luchtvaartmaatschappij te melden.

## 13 Beperking van de aansprakelijkheid

- De contractuele aansprakelijkheid van alltours flugreisen gmbh 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.
- De reisorganisatie is niet verantwoordelijk voor persoons-/zaakschade en wanprestatie in samenhang met prestaties/diensten die door derden geleverd/verzorgd worden (bv. georganiseerde excursies, sportwedstrijden, theaterbezoeken,

tentoonstellingen, etc.) die in de reisgids en/of aanbod dusdanig duidelijk aangegeven zijn als prestaties/diensten van derden dat deze voor de reiziger duidelijk geen deel uitmaken van de pakketreis van de operator en dat deze onafhankelijk zijn geselecteerd. De bepalingen onder §§ 651b,651c,651w en 651y BGB blijven hierbij 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 informatie- en organisatieplicht van de reisorganisatie.

### 14 Vordering van aanspraken: Geadresseerde, informatie over consumentengeschillenbeslechting

- 1 Aanspraken volgens §§ 651i lid 3 nr. 2,4-7 BGB dient de reiziger aan de reisorganisatie voor te leggen. De vordering kan ook via het reisbureau worden ingediend in het geval dat de pakketreis via het reisbureau is geboekt. Er wordt aanbevolen de vordering via een duurzame drager in te dienen.
- 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 worden, zal de reisorganisatie de klant hierover een gepaste vorm informeren. De reisorganisatie wijst 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 exploiterende luchtvaartmaatschappij

De EU-verordening betreffende het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij verplicht de reisorganisatie bij de boeking te informeren over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) van alle in het kader van de geboekte reis te leveren diensten die betrekking hebben op uw vlucht. Indien de exploiterende 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, stelt deze de klant daarvan in kennis. Wanneer de genoemde exploiterende luchtvaartmaatschappij verandert, stelt de reisorganisatie de klant van deze verandering in kennis. Deze zal onmiddellijk alle passende maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de klant zo snel mogelijk van de verandering in kennis wordt gesteld. De lijst met luchtvaartmaatschappijen met een vliegverbod van de EU („Black List“) kan worden geraadpleegd op de volgende website: <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index/.de.htm>.

### 16 Voorschriften betreffende paspoort, visa en gezondheid

- 16.1 De reisorganisatie verplicht zich ertoe dat personen die de nationaliteit bezitten van het land waarin de reis wordt aangeboden, vóór aanvang van de reis worden geïnformeerd over de voorschriften voor paspoorten, visa en gezondheid en over eventuele wijzigingen daarvan.
- 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/kosten die resulteren uit niet-naleving van deze voorschriften, komen voor rekening van de reiziger. Dit geldt niet, indien de reisorganisatie geen, ontoereikend 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 heeft overtreden.

### 17 Diversen

- 17.1 Voor de leeftijdsgebonden kortingen is de leeftijd op de vertrekdatum maatgevend en niet de leeftijd op het moment dat de boeking gemaakt wordt. Bij een onjuiste, valse opgave van de leeftijd/geboortedatum is de reisorganisatie gerechtigd om de ontstane hogere kosten c.q. juiste reissom door te berekenen aan de klant.
- 17.2 Bij een vliegpakketreis is voor een baby die tussen de heenreisdatum en terugreisdatum 2 jaar wordt, is een boeking van een zitplaats verplicht. Op de heenreis (wanneer ze nog geen 2 jaar zijn) moeten ze op schoot bij een volwassene of op een goedgekeurd kinderstoeltje.
- 17.3 Elke reiziger is verplicht om zich, vanwege de terugvlucht resp. transfertijden, 24 uur voor de geplande vertrektijd bij de lokale vertegenwoordiging telefonisch te

melden of zich via de betreffende informatieborden/-mappen die zich in elk vakantiefaciliteit bevinden te laten informeren. De reisorganisatie is niet aansprakelijk voor de gevolgen van niet-nakoming van deze bepaling.

### 18 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 18.1 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.
- 18.2 De klant kan tegen alltours flugreisen gmbh uitsluitend een procedure aanspannen in 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 deze gevallen is de plaats van vestiging van alltours flugreisen gmbh bepalend.

18.3 De hierboven genoemde voorwaarden over het toepasselijk recht zijn niet van toepassing indien; wanneer en voor zover er contractueel 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.

### 19 Gegevensbescherming

Opmerkingen inzake gegevensbescherming vindt u op onze website; [www.alltours.nl](http://www.alltours.nl) Privacy Bepalingen

### 20 Algemene bepalingen

Bij publicatie van nieuwe reisgidsen zijn al onze eerdere publicaties over gelijk genoemde reisbestemmingen en afspraken niet meer geldig. Alle informatie betreffende diensten, programma's, termijnen en prijzen is gebaseerd op de gegevens bij het ter perse gaan van deze reisgids in juni 2018.

### De reisorganisator:

alltours flugreisen gmbh  
Dreischeibenhaus 1  
40211 Düsseldorf  
Telefoon: +49(0)211 5427-0