

## Reisvoorwaarden

Versie september 2018

De volgende bepalingen maken, voor zover effectief overeengekomen, deel uit van de tussen u en ons gesloten 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. Wanneer u slechts één reisdienst (bijv. hotelovernachting, vakantiewoning) boekt die geen onderdeel is of wordt van een pakketreis, bijv. omdat een reisagent het product combineert met de diensten van andere aanbieders, bieden wij u de aanvullende bescherming van de betreffende wettelijke regels inzake pakketreizen (§§ 651a - y BGB en artikel 250 en 252 van het EGBGB). De onderstaande reisvoorwaarden vinden hun toepassing in overeenkomsten m.b.t. afzonderlijke reisdiensten. Bijzonderheden die uitsluitend betrekking hebben op dergelijke afzonderlijke reisarrangementen worden hieronder uitdrukkelijk geregeld c.q. beschreven. 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- De door ons verstrekte precontractuele informatie over de wezenlijke kenmerken van de reisdiensten, de reissom, alle bijkomende kosten, de betalingsvoorwaarden, het minimum aantal deelnemers en de terugboekingskosten (conform artikel 250 § 3 nummer 1, 3 t/m 5 en 7 EGBGB) maken geen deel uit van de reisovereenkomst, tenzij dit uitdrukkelijk tussen de partijen is overeengekomen.

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

- Met de boeking (reserveringsformulier) sluit u een bindende reisovereenkomst met ons af.
- De overeenkomst komt tot stand met de ontvangst van de reisbevestiging van de touroperator. Tijdens of onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst sturen wij u een digitale bevestiging conform de wettelijke vereisten (u kunt de bevestiging ongewijzigd bewaren of opslaan, zodat deze toegankelijk is voor toekomstig gebruik), voor zover u geen recht hebt op een reisbevestiging in papieren vorm conform artikel 250 § 6, lid 1 regel 2 EGBGB, omdat de overeenkomst is gesloten in fysieke aanwezigheid van beide partijen of niet op het officiële kantoor plaatsvond.

1.3 Voor boekingen via het elektronische handelsverkeer (bijv. internet, app, telediensten) geldt:

- De termijn van de elektronische boeking wordt in de betreffende toepassing verder toegelicht.
- Voor het corrigeren van uw ingevoerde gegevens of het verwijderen c.q. terugzetten van het gehele boekingsformulier staat u een passende correctiemogelijkheid ter beschikking, compleet met uitleg over het gebruik.
- De talen voor de uitvoering van de elektronische boeking staan aangegeven.
- 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.
- U sluit de bindende reisovereenkomst af met een druk op de knop „Betalingsplichtig boeken“ (of met vergelijkbare formulering). f) U ontvangt per direct een digitale bevestiging van uw reservering. (ontvangstbevestiging).
- Aan de verzending van het reserveringsformulier kunnen geen rechten worden ontleend voor het opstellen van een overeenkomst.
- De overeenkomst komt pas tot stand nadat u onze digitale reisbevestiging hebt ontvangen. Verschijnt de reisbevestiging onmiddellijk na het activeren van de knop „Betalingsplichtig boeken“ op het beeldscherm, dan is de reisovereenkomst gesloten. 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 ff. BGB voor op afstand afgesloten reisdiensten (dus via briefverkeer, telefoongesprekken, fax, e-mails, sms, telediensten of online diensten) geen herroepingsrecht mogelijk is, maar slechts het wettelijke recht tot terugtreding 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 voor de afronding van de reis alleen betalingen op de reissom eisen of accepteren als er sprake is van een effectieve garantieregeling en u het verzekeringsbewijs compleet met naam en contactgegevens van de verzekeringsmaatschappij heeft ontvangen. Na het sluiten van de overeenkomst bent u bij overdracht van het verzekeringsbewijs een aanbetaling ter hoogte van 20 % van de reissom aan ons verschuldigd. Wanneer u het verzekeringsbewijs heeft ontvangen en ons recht tot terugtreding kan vanwege onder punt 7 genoemde redenen niet meer kan worden uitgeoefend, dan dient u het resterende bedrag binnen 28 dagen voor het begin van de reis aan ons over te maken. Bij overeenkomsten voor afzonderlijke reisarrangementen is geen garantieregeling nodig en hoeft geen verzekeringsbewijs te worden afgegeven. In de reisspecificaties kan voor bepaalde reisdiensten (bijv. voor sommige speciale vluchtarieven) sprake zijn van kortere betalingstermijnen.

2.2 Bij betalingen per creditcard wordt het bedrag automatisch op de respectievelijke dag 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 hebben voldaan 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 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 hebt geboekt of rechtstreeks naar u, afhankelijk van de overeenkomst.

Bij kortetermijnboekingen van vluchten kan in individuele gevallen een bewaargave van de reisbescheiden van 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 Wij hebben het recht om wijzigingen door te voeren die na het sluiten van de overeenkomst en voor het begin van de reis noodzakelijk zijn geworden en niet door ons zijn veroorzaakt, voor zover deze onbeduidend zijn en geen afbreuk doen aan de algehele opzet 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 in een reisdienst of een afwijking in uw specifieke eisen, als vastgelegd in de reisovereenkomst, hebt u het recht om binnen een door ons, en gelijktijdig met de kennisgeving van de wijziging, gestelde redelijke termijn:

- 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 garantieclaims blijven van kracht. Indien de kosten voor de uitvoering van de gewijzigde of vervangende reis bij gelijkwaardige kwaliteit lager uitvallen, dan zullen wij het verschil conform § 651m lid. 2 BGB aan u retourneren.

### 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 Indien u zich voor aanvang van de reis terugtrekt of de reis niet aanvaardt, verliezen wij de aanspraak op de reissom. Vandaar dat wij een passende schadevergoeding in rekening brengen, voor zover wij niet verantwoordelijk zijn voor de annulering. Wij zijn tevens niet verantwoordelijk voor buitengewone omstandigheden op of in de onmiddellijke nabijheid van het reisdoel die de uitvoering van de reis en/of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming aanzienlijk belemmeren, er sprake is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden waar wij geen invloed op hebben en de gevolgen ervan niet hadden kunnen voorzien, zelfs wanneer wij alle redelijke voorzorgsmaatregelen hadden getroffen.

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 19 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 een hogere, individueel berekende vergoeding te eisen in plaats van de aangegeven schadeloosstelling, voor zover wij kunnen aantonen dat wij aanzienlijk meer kosten hebben gemaakt dan de toepasselijke forfaitaire schadevergoeding. 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 Nadat de overeenkomst is gesloten kan deze in principe niet meer worden gewijzigd, in het bijzonder met betrekking tot de reisdatum, de bestemming, de plaats van vertrek, de accommodatie of de wijze van vervoer. 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 conform § 651e BGB om met een kennisgeving via een duurzame gegevensdrager van ons te eisen dat in plaats van u een derde de uit de reisovereenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen op zich neemt, blijft door de bovenstaande voorwaarden onaangetast. Een dergelijke verklaring dient uiterlijk 7 dagen voor vertrek door ons te zijn ontvangen.

## 6. Onbenutte prestaties

Als u geen gebruik maakt van de afzonderlijke reisdiensten, die wij conform de overeenkomst konden leveren, om redenen die u toe te rekenen zijn, 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. Annulering wegens te weinig deelnemers

7.1 Wij kunnen de reis tot 28 dagen voor vertrek annuleren wanneer het uitgeschreven of wettelijk vastgelegde min. aantal deelnemers niet wordt bereikt.

Het min. aantal deelnemers en het tijdstip waarop u over een eventuele annulering wordt bericht, staan in de reisspecificatie en op de reisbevestiging vermeld. 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. Ontbinding om gedragsredenen

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. Opzegging van de reisovereenkomst wegens onvermijdbare en buitengewone omstandigheden

In dit verband wordt - deels - verwezen naar de wettelijke regeling in het BGB. Deze luidt 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) Afwijkend van alinea 1 zin 3 kan de touroperator geen aanspraak maken op een schadevergoeding wanneer op of in de onmiddellijke nabijheid van het reisdoel onvermijdbare en buitengewone omstandigheden optreden die de uitvoering van de pakketreis en/of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming aanzienlijk belemmeren.

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.

Indien wij ten gevolge van het opzettelijk nalaten van een klachtmelding geen ondersteuning kunnen bieden, dan hebt u noch recht op een reductieclaim conform § 651m BGB, noch op een 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

Als u de reisovereenkomst vanwege een tekortkoming als beschreven in § 651i, lid 2 BGB conform § 651l BGB wilt opzeggen, dan moet u ons een redelijke termijn gunnen om een oplossing te vinden. Dit geldt niet als wij de ondersteuning weigeren of als er onmiddellijke hulp geboden is.

10.4. Bagageschade en -vertraging bij vlieguren / 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. Bij het ontbreken van een schaderapport kunnen luchtvaartmaatschappijen en touroperators op basis van internationale overeenkomsten een evt. terugbetaling weigeren. Bij beschadiging aan bagage moet het rapport binnen 7 dagen zijn ingediend, bij vertragingen binnen 21 dagen na de overdracht.

b) Bovendien dient u verlies, beschadiging of zoekraken van bagage onmiddellijk aan ons, onze lokale vertegenwoordiger, ons contactpunt of de reisagent te melden.

## 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 strafrechtelijke aansprakelijkheid voor schade, anders dan persoonlijk letsel, seksuele zelfbeschikking of nalatigheid, is beperkt tot driemaal de reissom.

11.3 Claims uit hoofde van internationale overeenkomsten of op dergelijke overeenkomsten gebaseerde wettelijke voorschriften, die mogelijk verder gaan dan die genoemd onder punt 11.1 en 11.2, blijven onverminderd van kracht.

11.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor gebreken in de uitvoering, persoonlijk letsel en/of materiële schade in samenhang met reisdiensten van derden (bijv. bemiddeling bij excursies, sportevenementen, theaterbezoeken, tentoonstellingen), wanneer deze diensten uitdrukkelijk worden vermeld in de reisspecificatie en -bevestiging onder opgave van de identiteit en het adres van de externe verdragspartner en voor u als zodanige duidelijk herkenbaar zijn als diensten van een derde partij en dat deze afzonderlijk worden geselecteerd. §§ 651b, 651c, 651w en 651y BGB blijven onverminderd van kracht.

Wij zijn echter wel aansprakelijk indien en voor zover een lacune in onze waarschuwings-, informatie- of organisatieplicht de oorzaak is van uw schade.

## 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 wijzen erop dat wij niet deelnemen aan een vrijwillige beslechting van consumentengeschillen. Wij wijzen voor alle, via het elektronisch rechtsverkeer tot stand gekomen reisovereenkomsten op het Europese online-geschillenbeslechting-platform <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 13. Verjaring bij afzonderlijke reisarrangementen

Eventuele schadeclaims tegen ons verjaren in het geval van een boeking van een afzonderlijk reisarrangement na de wettelijke verjaringstermijn conform §§ 195, 199 BGB.

Eventuele schadeclaims tegen u als gevolg van wijziging of beschadiging van gehuurde objecten (bijv. huurauto, vakantiewoning) verjaren in geval van een boeking van een afzonderlijk reisarrangement na zes maanden. Deze termijn begint op de dag waarop de reis volgens de overeenkomst zou moeten eindigen.

## 14. Aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee

1. 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. Voor meer informatie over de geldende bepalingen en rechten van de reiziger op grond van deze verordening kunt u een e-mail sturen naar [kreuzfahrten.info@dertouristik.com](mailto:kreuzfahrten.info@dertouristik.com)/Betreft: Gevaar voor ongelukken!

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

Op grond van de EU-verordening betreffende het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij zijn wij verplicht u bij de boeking te inlichten over de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert en over alle diensten die de luchtvervoerder in het kader van de geboekte reis geacht wordt te leveren. 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 met een exploitatieverbod in de EU (communautaire lijst, voorheen „zwarte lijst“) is beschikbaar op de volgende websites: [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)

## 16. Paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften

16.1 Wij informeren u/de reizigers over de algemene paspoort- en visumvereisten, evenals over de formaliteiten op gezondheidsgebied van het land van bestemming, met inbegrip van de geschatte termijnen voor het aanvragen van de evt. voor het sluiten van de overeenkomst benodigde visa en de evt. veranderingen voordat u vertrekt.

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

16.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor de tijdige aanvraag en afgifte van benodigde visa door de betreffende diplomatieke vertegenwoordiging, ook niet als u ons hiervoor hebt gemachtigd, tenzij wij verwijtbaar onze eigen verplichtingen hebben verzaakt.

## 17. Reisverzekeringen (annuleringsverzekering, enz.)

Houd er rekening mee dat de vermelde prijzen exclusief annuleringsverzekering (kosten voor omboekingen/reisafbreking) zijn. 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 van de Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Strasse 116, 81669 München, Duitsland, af te sluiten. Deze omvat behalve een annuleringsverzekering tevens een uitgebreide reisverzekering met 24-uurs noodoproepdienst.

## 18. Gegevensbescherming

Voor het boeken van uw reis verzamelen wij persoonlijke gegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst. 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 het boeken van uw reis uw e-mailadres opgeeft, zullen wij dit gebruiken om u te informeren over vergelijkbare aanbiedingen 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. Wij zullen u hier bij ieder gebruik van uw e-mailadres voor dit doel op wijzen. U kunt al bij de boeking bezwaar maken tegen de ontvangst van commerciële e-mails.

## 19. 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:

19.1. Bij geboekte vluchten, auto-/bootreizen, huurauto's, hotels en gecombineerde pakketten met meerdere diensten:

a) Vluchten tegen actuele dagprijzen. Bij een vaste boeking - 100 % van de vluchtprijs, na aftrek van de verschuldigde belastingen en toeslagen. b) Alle overige diensten:

- t/m dag 30 voor vertrek 25%

- t/m dag 22 voor vertrek 30%

- t/m dag 15 voor vertrek 40%

- t/m dag 7 voor vertrek 60%

- v.a. dag 6 voor vertrek 75%

- op de dag van vertrek of bij niet-verschijnen 90%

19.2. Bij bus- en treinreizen zijn de annuleringskosten gericht op het type accommodatie.

19.3. Annulerings-/omboekingskosten voor geboekte tickets bedragen in de regel 100%, omdat het hier een georganiseerde reisdienst betreft.

Datum: september 2018

JAHN REISEN - Een merk van **DER Touristik Deutschland GmbH** · Humboldtstraße 140-144 · 51149 Keulen · Kantongerecht: Keulen HRB 53152 · Bedrijfsleider: René Herzog (contactpersoon), Klaus Franke, Michael Kimmer, Matthias Rotter, Mark Tantz, Dr. Dirk Tietz, Stephanie Wulf.