

73ste versie

Geldig voor nieuwe boekingen

vanaf 01 november 2019

Uitvoerige Reisvoorwaarden Wolters Reisen GmbH

Beste vakantieganger,

Gelieve deze reisvoorwaarden aandachtig te lezen. Via uw boeking gaat u namelijk akkoord met deze reisvoorwaarden die vóór de boeking aan u worden bezorgd. Zij gelden voor alle all-in reizen van de reisorganisatoren TUI Deutschland GmbH en Wolters Reisen GmbH (met uitzondering van de merken „atraveo“ en „TUI Villas“), hierna beiden aangeduid als „reisorganisator“, alsmede – cijfers 12-13 – voor op de plaats van bestemming bij de reisleiding geboekte uitstapjes. Zij vervolledigen en zijn een aanvulling op de wettelijke bepalingen van §§ 651a-y BGB (burgerlijk wetboek), alsook Art. 250 en 252 EGBGB (overgangsregels bij het burgerlijk wetboek). Deze reisvoorwaarden gelden niet voor bemiddelde losstaande diensten (bijv. toegangskarten als losstaande diensten, TUI Bootvakanties en diensten van de TUI Ticket Shop (TTS)) alsmede de bemiddeling van verbonden reisdiensten in de betekenis van § 651w BGB. Over deze ontvangt u telkens aparte informatie.

Bovendien gelden deze reisvoorwaarden voor zakenreizen alleen voor zover er voor deze geen raamovereenkomst voor de organisatie van zakenreizen aan ten grondslag ligt. Deze reisvoorwaarden kunnen op het internet worden geraadpleegd op www.tui.com > Service & Kontakt > TUI AGB & Reisebedingungen.

1. Afsluiten van de all-in reisovereenkomst
2. Betaling
3. Kortingen voor kinderen
4. Bijzondere tips voor vakantiewoningen, vakantiehuizen, TUI cars en campers
5. Speciale wensen, individuele reisvormgeving, reisleiding
6. Vliegreizen
7. Dienstwijzigingen
8. Opzegging door de reiziger voor vertrek/annuleringskosten
9. Omboeking, plaats innemende persoon
10. Reisverzekeringen
11. Terugtrekking en opzegging door de reisorganisator
12. Aangeven mankement, corrigerende acties, korting, opzegging
13. Schadevergoeding
14. Geschillenbemiddeling/ platform onlinegeschillenbeslechting en overdracht
15. Voorschriften inzake paspoort, visa, invoerrechten en gezondheid
16. Gegevensbescherming
17. Algemeen

1. Afsluiten van de all-in reisovereenkomst

1.1 Via uw reisinschrijving sluit u een bindende all-in reisovereenkomst af met de organisator. De basis van dit aanbod wordt gevormd door de reisbeschrijving en de aanvullende informatie van de reisorganisator voor de betreffende reis, voor zover u deze op het moment van boeking ter beschikking staan.

De all-in reisovereenkomst wordt van kracht bij het toekomen van het acceptatiebewijs van de organisator. Dat behoeft geen welbepaalde vorm.

1.2 De klant is voor alle contractuele verplichtingen van de reizigers voor wie hij de boeking doorvoert alsook voor zijn eigen verantwoordelijk, voor zover hij deze verplichting door uitdrukkelijke en aparte verklaring heeft overgenomen.

1.3 Bij of onmiddellijk na het afsluiten van de overeenkomst ontvangt u een schriftelijke bevestiging, waarin alle essentiële informatie over de door u geboekte reisdiensten wordt vermeld. Bij gelijktijdige aanwezigheid van beide partijen, met name in reisbureaus, U hebt recht op een reisbevestiging op papier, in andere gevallen, met name in het elektronische handelsverkeer, volstaat de transmissie op een duurzaam opslagmedium. Als de bevestiging afwijkt van uw inschrijving, is de organisator 10 dagen aan het nieuwe aanbod gebonden. De reisovereenkomst wordt op voet van het nieuwe aanbod van kracht, voor zover de reisorganisator met betrekking tot het nieuwe aanbod op de wijzigingen attent heeft gemaakt en zijn pre-contractuele informatieplicht vervuld heeft en u binnen de gestelde termijn aan de reisorganisator de acceptatie via expliciete verklaring of aanbetaling verklaart.

1.4 De door de reisorganisator verstrekte pre-contractuele informatie over wezenlijke eigenschappen

van reisdiensten, de reisprijs en alle bijkomende kosten, de betalingsmogelijkheden, het minimale deelnemersaantal en de annuleringsvoorwaarden (naar art. 250 § 3 nummers 1, 3 t/m 5 en 7 EGBGB) worden alleen dan geen onderdeel van het all-in reisovereenkomst, wanneer dit tussen beide partijen nadrukkelijk overeengekomen wordt..

1.5 Wij maken u erop attent dat conform §§ 312 alinea 7, 312g alinea 2 regel 1 nummer 9 BGB bij all-in reisovereenkomsten naar § 651a en § 651c BGB, die gesloten worden door overeenkomst op afstand (per brief, telefoon, fax, email, SMS, radio, telediensten, online-diensten), geen recht op herroeping bestaat, maar slechts de wettelijk voorgeschreven terugtrekings- en annuleringsrechten, in het bijzonder het terugtrekingsrecht conform § 651h BGB (zie daarvoor ook punt 8). Een recht op herroeping bestaat echter, wanneer de overeenkomst over reisdiensten conform § 651a BGB buiten bedrijfsruimtes gesloten is, tenzij de mondelinge onderhandelingen, waarop de afsluiting van de overeenkomst berust, op voorafgaande bestelling van de klant gevoerd zijn; in laatst genoemd geval bestaat geen recht op herroeping.

2. Betaling

2.1 Voor het beveiligen van het geld van de klanten heeft de reisorganisator een faillissementsverzekering afgesloten met Deutscher Reisepreis Sicherungsverein VVaG (reisprijs verzekeringsmaatschappij). Op de bevestiging vindt u een garantiebewijs. Ook de bedragen van de aanbetaling en de betaling van het restbedrag en, eventueel, de annulering worden op de bevestiging vermeld.

2.2 Bij contractsluiting wordt tegen de overhandiging van de bevestiging de aanbetaling ter hoogte van 25% van de totaalprijs opeisbaar, voor zover de geboekte reis een door luchtvaartuigen uitgevoerd transport bevat. Indien de geboekte reis geen door luchtvaartuigen uitgevoerd transport bevat, wordt een aanbetaling ter hoogte van 20% van de totaalprijs opeisbaar, met uitzondering van de producten waarbij "Kosteloze annulering tot 18 uur op de dag van aanreis" vermeld staat; hiervoor geldt de onder punt 2.3 opgevoerde regeling.

2.3 Het restbedrag moet 4 weken vóór vertrek worden betaald als het vaststaat dat uw reis – conform uw boeking –wordt uitgevoerd en de reisinformatie ofwel bij uw verkooppunt (bv. reisbureau, online reisbureau, call center) klaarligt of volgens afspraak aan u wordt doen toegekomen. Bij boekingen op korte termijn (vanaf 28 dagen vóór vertrek) moet de totale reisprijs onmiddellijk worden betaald.

2.4 De kosten in geval van een annulering (zie punt 8) en verwerkings- en omboekingskosten (zie punt 9) moeten telkens onmiddellijk worden betaald.

2.5 Directe betaling aan de reisorganisator

2.5.1 Bij betalingen door automatische afschrijving (SEPA) heeft de reisorganisator (eventueel via uw verkooppunt) een zogenaamd "mandaat" nodig die het mogelijk maakt om de te betalen prijs (aanbetaling en betaling van het restbedrag) via automatische afschrijving van uw betaalrekening af

te schrijven. Het mandaat is deel van de bevestiging.

2.5.2 Bij veel merken van de reisorganisator kunt u uw reis ook met een creditcard betalen. Voor de afschrijving van uw creditcard heeft de organisator (eventueel via uw verkooppunt) uw adres of het adres van de persoon die de reisdocumenten ontvangt nodig, alsook uw goedkeuring om het bedrag van uw creditcard af te schrijven. Bij online- verkoop is in enkele gevallen aanvullende authenticatie noodzakelijk. 2.5.3 Reizen van TUI Deutschland kunt u tot 30 dagen vóór vertrek ook via overschrijving betalen, reizen van de reisorganisator Wolters Reisen GmbH (met uitzondering van de merken „atraveo“ en „TUI Villas“) tot 8 weken vóór vertrek en enkel bij online boekingen. Daarvoor heeft de organisator de voor- en familienaam, het volledige adres, het telefoonnummer en het e-mailadres nodig van de persoon die de boeking maakt.

2.6 Betaling via het verkooppunt

Uitzonderlijk kunnen zowel de aanbetaling alsook, bij het in ontvangst nemen van de reisinformatie, de betaling van het restbedrag bij uw verkooppunt verricht worden.

2.7 Wijzigingen van de overeengekomen betalingsmethode kunnen enkel tot 35 dagen vóór vertrek en enkel voor nog openstaande betalingen worden doorgevoerd.

2.8 Als de reisinformatie niet tot uiterlijk 4 dagen vóór vertrek in uw bezit is, verzoeken wij u dringend per direct contact op te nemen met uw verkooppunt. Bij boekingen op korte termijn of wijzigingen van de reis vanaf 14 dagen vóór vertrek ontvangt u de reisinformatie via dezelfde weg als bij boekingen op langere termijn. In uw eigen belang vragen we u om de reisinformatie bij ontvangst zorgvuldig te controleren.

2.9 Als verschuldigde betalingen niet of niet volledig zijn voldaan en als u ook na een aanmaning met vastgelegde uitsteltermijn niet hebt betaald, kan de reisorganisator zich uit de betreffende overeenkomst terugtrekken, tenzij er op dat ogenblik reeds sprake is van een aanzienlijk reismankement. De reisorganisator kan bij terugtreding uit de reisovereenkomst zoals beschreven in de vorige zin als schadevergoeding terugtrekingskosten conform punten 8.2, 8.5 eisen. Als u een betaling niet uitvoert ondanks het feit dat ze verschuldigd is, behoudt de reisorganisator zich bovendien het recht voor om voor de tweede aanmaning een aanmaningsvergoeding van € 1,50 te vorderen. Het staat u vrij om niet-opgelopen of wezenlijk lagere kosten aan te tonen.

2.10 Kosten voor bijkomende diensten, zoals het afleveren van visa, enz. zijn, voor zover niet uitdrukkelijk vermeld, niet in de reisprijs inbegrepen. Indien dergelijke kosten ontstaan, voldoet u deze a.u.b. bij uw verkooppunt.

3. Kortingen voor kinderen

Van doorslaggevend belang is de leeftijd van het kind bij het vertrek. Onafhankelijk daarvan moet elk meereizend kind en de leeftijd bij de boeking worden aangegeven. Het bedrag van de kinderkortingen vindt u in de respectieve dienstbeschrijving. Kinderen onder 2 jaar worden bij chartervluchten in het

kader van pakketarrangementen zonder recht op een zitplaats in het vliegtuig kosteloos vervoerd, voor zover er per kind een volwassen begeleider meereist. In het kader van pakketarrangementen met lijnvluchtvervoer en bij enkel en alleen vluchtaanbiedingen (charter- of lijnvlucht) worden voor kinderen onder 2 jaar de kosten van de dienst aanbieder (de luchtvaartmaatschappij) doorberekend, zonder dat het kind recht heeft op een zitplaats. Bij het opgeven van een verkeerde leeftijd heeft de reisorganisator het recht om het verschil met de correcte reisprijs plus verwerkingskosten van € 50,- te vorderen. Het staat u vrij om niet-opgelopen of wezenlijk lagere verwerkingskosten aan te tonen.

4. Bijzondere tips voor vakantiewoningen, vakantiehuizen, TUI cars en campers

Bijkomende kosten die afhankelijk zijn van het verbruik of kosten voor door u gewenste bijkomende diensten zijn doorgaans niet in de reisprijs inbegrepen. Voor zover er niets anders in de dienstbeschrijving wordt vermeld, moeten die onmiddellijk ter plaatse worden betaald. De vakantiewoning/het vakantiehuis/de camper mag enkel worden bewoond door het aantal volwassenen en kinderen dat in de dienstbeschrijving wordt vermeld en in de bevestiging wordt aangegeven. De vermelde aankomst- en vertrekdatum zijn bindend. Bij de overdracht van de sleutel kan een redelijk bedrag (waarborg) als borg voor eventuele schade of voor ter plaatse te betalen, verbruiksafhankelijke bijkomende kosten worden gevraagd. De terugbetaling of verrekening gebeurt als de vakantiewoning/ het vakantiehuis bij beëindiging van het verblijf in reglementaire toestand en gereinigd worden opgeleverd.

5 Speciale wensen, individuele reisvormgeving, reisleiding

5.1 Speciale wensen

5.1.1 Verkooppunten mogen speciale wensen enkel aanvaarden als die als vrijblijvend worden omschreven. De reisorganisator tracht, als dat mogelijk is, te voldoen aan uw wens voor speciale diensten die niet zijn vermeld, bv. aangrenzende kamers of kamers op bepaalde plaatsen. Verkooppunten hebben noch voor, noch na het afsluiten van de reisovereenkomst het recht om, zonder schriftelijke bevestiging van de reisorganisator, van dienstbeschrijvingen resp. reeds afgesloten reisovereenkomsten afwijkende toezeggingen te geven of afspraken te maken, voor zover zij hiertoe niet apart gevolmachtigd zijn.

We willen erop wijzen dat binnen een wooneenheid enkel dezelfde maaltijddiensten kunnen worden geboekt. Dat geldt ook voor meereizende kinderen.

5.1.2 Voor de verwerking van individuele, van de dienstbeschrijving afwijkende reizen worden extra kosten van maximaal € 50,- per reiziger en per week gerekend.

5.1.3 Bij vlucht- en/of hotelomboekingen voor reizigers in het gebied van bestemming heeft de reisorganisator het recht om, naast de eventueel ontstane meerkosten, een aangemeten bedrag voor verwerkingskosten per persoon in rekening te brengen. Bij aanbiedingen van XTUI zijn vluchtomboekingen niet mogelijk.

5.1.4 Het meenemen van huisdieren is enkel toegestaan als dat in de dienstbeschrijving uitdrukkelijk is vermeld.

5.2 Reisverlenging

Als u langer op uw vakantieplaats wilt blijven, vragen we u om zo snel mogelijk uw reisleiding of de plaatselijke vertegenwoordiger van de reisorganisator aan te spreken. We verlengen uw verblijf met veel plezier als de accommodatie en de mogelijkheden voor de terugreis beschikbaar zijn. De kosten voor de verlenging moeten ter plaatse worden betaald. Let goed op de tariefbepalingen voor uw terugreis, alsook de geldigheidsduur van uw reisverzekeringen en eventueel vereiste visa. Bij aanbiedingen van XTUI en X1-2-FLY zijn reisverlengingen niet mogelijk.

5.3 Reisleiding, begeleiding

Bij de aangeboden reizen wordt u ter plaatse begeleid. In de meeste vakantiegebieden door reisleiders van de reisorganisator of door plaatselijke vertegenwoordigers van de reisorganisator (bv. verhuurders van vakantiewoningen). Verder vindt u alle contactgegevens in uw reisinformatie, op www.meine-tui.info, in de "MEINE TUI" Smartphone-app voor smartphone en in uw hotel. Bij klachten vindt u betreffende informatie onder punt 13.7.2.

6. Vlieguren

6.1 Uitvoerende luchtvaartmaatschappij/gemeenschappelijke lijst

De reisorganisator is conform de verordening (EG) 2111/2005 van 14/12/2005 verplicht om u bij de boeking op de hoogte te stellen van de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij(en). Als bij de boeking de uitvoerende luchtvaartmaatschappij nog niet vaststaat, moet u in eerste instantie op de hoogte worden gesteld van de identiteit van de waarschijnlijk uitvoerende luchtvaartmaatschappij(en). Zodra de identiteit definitief vaststaat, wordt u daarvan op de hoogte gesteld. In geval van een wijziging van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij na de boeking moet u daarvan zo snel mogelijk op de hoogte worden gesteld. De lijst van luchtvaartmaatschappijen die in de EU aan een exploitatieverbod zijn onderworpen ("gemeenschappelijke lijst"), vindt u onder www.lba.de > Häufig gesucht > Airlines mit Flugverbot (de gegevens zijn in het Duits).

6.2 Tussenlandingen

De reisorganisator maakt u erop attent, dat bij directe vluchten om luchtvaart- en programmatechnische redenen tussenlandingen gemaakt kunnen worden.

6.3 Het wordt dringend aangeraden om geld, waardevolle voorwerpen, technische toestellen en medicijnen uitsluitend in uw handbagage te vervoeren.

7. Dienstwijzigingen

7.1 Voordat er een overeenkomst gesloten is, kan de reisorganisator op elk moment een wijziging van de dienstenbeschrijving doorvoeren, waarover de reiziger voor boeking uiteraard geïnformeerd wordt.

7.2 Wijzigingen van wezenlijke reisdiensten ten opzichte van de overeengekomen inhoud van de reisovereenkomst die na het afsluiten van de overeenkomst en voor begin van de reis noodzakelijk worden en door de reisorganisator niet te kwader trouw werden veroorzaakt, zijn enkel toegestaan als het geen aanzienlijke wijzigingen betreft en ze geen afbreuk doen aan het totale karakter van de reis. Eventuele garantieclaims blijven onverminderd van kracht, in het bijzonder voor zover de gewijzigde diensten mankementen vertonen.

7.3 De reisorganisator is verplicht om, nadat hij kennis heeft genomen van de reden tot wijziging, de klant onmiddellijk per duurzaam opslagmedium te informeren over betreffende dienstwijzigingen. Indien nodig zal hij aan de klant een kosteloze omboeking of een kosteloze opzegging aanbieden. In geval van vervangend vervoer wegens een wijziging van de luchthaven kan de klant gebruikmaken van het in uw reisinformatie eventueel bijgevoegde "spoor-en-vlieg"-ticket (zie punt 13.6).

7.4 In geval van een aanzienlijke wijziging van een wezenlijke eigenschap van de reisdiensten, of bij afwijking van richtlijnen van de klant die deel van de all-in reisovereenkomst geworden zijn, heeft de klant het recht om, binnen een door de reisorganisator gelijktijdig met de melding van de wijziging aangegeven billijke termijn, ofwel de wijziging te accepteren, of kosteloos uit de all-in overeenkomst terug te treden, of de deelname aan een vervangende reis te verlangen, indien de reisorganisator hem een dergelijke reis aangeboden heeft.

De klant heeft de keuze om wel of niet op de melding van de reisorganisator te reageren. Indien de klant op de reisorganisator reageert, kan hij ofwel de wijziging in de overeenkomst accepteren, de deelname aan een vervangende reis verlangen, indien de reisorganisator hem een dergelijke reis aangeboden heeft, of kosteloos uit het contract terugtreden.

Indien de klant niet, of niet binnen de gestelde termijn op de reisorganisator reageert, geldt de gemelde wijziging als aangenomen. Hierop dient de klant, conform punt 7.3, op duidelijke, begrijpelijke en nadrukkelijke wijze geattendeerd te worden.

7.5 Eventuele garantieclaims blijven onverminderd van kracht, voor zover de gewijzigde diensten mankementen vertonen. Indien de reisorganisator voor de doorvoering van de gewijzigde reis, of de vervangende reis bij gelijkwaardige hoedanigheid lagere kosten had, dan dient het verschilbedrag conform § 651m Abs. 2 BGB aan de klant te worden vergoed.

7.6 Bij bootreizen beslist uitsluitend de kapitein over noodzakelijk wordende wijzigingen van vaartijden en/of routes, hetzij uit veiligheidsoverwegingen of wegens weersomstandigheden.

8. Opzegging door de reiziger vóór vertrek/annuleringskosten

8.1 De klant kan te allen tijde vóór het begin van de reis uit de all-in reisovereenkomst terugtreden. De terugtreding dient aan de reisorganisator uitgelegd te worden. Indien de reis via een tussenpersoon geboekt is, kan de terugtreding ook aan deze worden uitgelegd. De klant wordt aangeraden de terugtreding en de daarmee verbonden verklarende uitleg op een duurzame gegevensdrager aan te leveren.

8.2 Als de klant de reis opzegt of niet aantreedt op begindatum van de reis, verliest de reisorganisator zijn recht op de reisprijs. In plaats daarvan kan de reisorganisator een redelijke schadevergoeding eisen, indien de terugtrekking hem niet verwijtbaar gemaakt kan worden en er op de plaats van bestemming of in de directe nabijheid daarvan geen buitengewone omstandigheden optreden die de doorvoering van de all-in reis, of het transport van personen naar de plaats van bestemming vergaand nadelig beïnvloeden: omstandigheden zijn onvermijdbaar en buitengewoon wanneer ze niet door de reisorganisator gecontroleerd kunnen worden en haar gevolgen ook dan niet vermeden hadden kunnen worden wanneer alle vergbare voorzorgsmaatregelen genomen waren.

Die terugtrekkingskosten zijn onder punt 8.4 gesystematiseerd. Zij worden gevormd door de reisprijs met aftrek van de waarde van de door de reisorganisator uitgespaarde aanwendungen, evenals de aftrek van wat de reisorganisator door ander gebruik van de reisdiensten verdient. De hieronder beschreven systeemberekeningen, houden verder rekening met de tijdspanne tussen de terugtrekkingsverklaring en de aanvangsdatum van de reis. Zij zijn op wens van de klant door de reisorganisator te verklaren. Bovendien staat de klant de bewijslevering vrij, dat de aan de reisorganisator toekomende onkosten wezenlijk lager zijn dan de door hem gevorderde schadeloosstelling.

8.3 De terugtrekkingskosten moeten ook worden betaald als een reisdeelnemer niet op tijd volgens de in de reisdocumenten vermelde tijdstippen op de betreffende luchthaven of vertrekplaats verschijnt of als de reis niet kan worden aangevat wegens het ontbreken van reisdocumenten, zoals bv. paspoort of noodzakelijke visa, wat niet aan de organisator kan worden toegeschreven.

8.4 De forfaitaire aanspraak op opzeggingskosten bedraagt per persoon/per wooneenheid bij annuleringen:

8.4.1 Standaard-kosten:

A. Reizen met door luchtvaartuigen uitgevoerd transport
tot en met de 31ste dag voor reisaanvang 40%
vanaf de 30ste dag voor reisaanvang 60%
vanaf de 14de dag voor reisaanvang
tot en met de dag van reisaanvang
of bij een niet verschijnen voor de reis 80%
van de reisprijs

B. Reizen zonder door luchtvaartuigen uitgevoerd transport
tot en met de 31ste dag voor reisaanvang 20%
vanaf de 30ste dag voor reisaanvang 40%
vanaf de 14de dag voor reisaanvang
tot en met de dag van reisaanvang
of bij een niet verschijnen voor de reis 80%
van de reisprijs

8.4.2 Uitzonderingen op de standaardregeling

A. Vakantiewoningen/-huizen/appartementen, Caravan Parks, ook bij bus- en treinreizen, motor- rondreizen, Airtours Private Travel

tot en met de 46ste dag voor reisaanvang 25%

vanaf de 45ste dag voor reisaanvang 50%

vanaf de 35ste dag voor reisaanvang

tot en met de dag van reisaanvang

of bij een niet verschijnen voor de reis 80%

van de reisprijs

B. Scheepsreizen, camper-programma's

tot en met de 31ste dag voor reisaanvang 25%

vanaf de 30ste dag voor reisaanvang 40%

vanaf de 24ste dag voor reisaanvang 50%

vanaf de 17de dag voor reisaanvang _____ 60%

vanaf de 10de dag voor reisaanvang

tot en met de dag van reisaanvang

of bij een niet verschijnen voor de reis 80%

van de reisprijs

C. Voor louter overgedragen toegangskaarten, bijv. voor musicals, gelden de annuleringsvoorwaarden van de betreffende aanbieders, waarvan u bij de boeking in kennis wordt gesteld.

D. Bij producten die met de opmerking „80% annuleringskosten vanaf boeking“ gekenmerkt zijn, worden onafhankelijk van het tijdstip van opzegging, annuleringskosten ter hoogte van 80% van de reisprijs opeisbaar. Bij producten waarbij “Kosteloze annulering tot 18 uur op de dag van aanreis” vermeld staat, worden bij een annulering tot 18:00 uur (MET) op de dag van aanreis geen annuleringskosten in rekening gebracht, bij annuleringen op een later tijdstip en wanneer de klant stilzwijgend verstek laat gaan, worden annuleringskosten ter hoogte van 80% van de reisprijs opeisbaar.

E. Voor bijzondere producten van de reisorganisator Wolters Reisen GmbH (met uitzondering van de merken „atraveo“ en „TUI Villas“) (Scheepsreizen met Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, Plantours Kreuzfahrten, Nicko Cruises en Göta Kanal) gelden afwijkende voorwaarden, waarvan u voor de boeking in kennis wordt gesteld.

F. Voor TUI Cars worden annuleringskosten ter hoogte van 80% pas vanaf 24 uur voor gebruiksbegin en bij het niet afhalen van de huurauto opeisbaar. Voor motoren gelden speciale annuleringskosten die voor contractsluiting gecommuniceerd worden.

8.5 De reisorganisator behoudt zich het recht voor om, in plaats van de bovenstaande tarieven, een hogere, individueel berekende schadevergoeding te eisen als de reisorganisator kan aantonen dat hij aanzienlijk hogere kosten dan de telkens toepasselijke tarieven heeft opgelopen. In dat geval is de reisorganisator verplicht om de geëiste schadevergoeding concreet te becijferen en aan te tonen en daarbij rekening te houden met de uitgespaarde kosten en een eventueel ander gebruik van de reisdiensten.

8.6 Is de reisorganisator als gevolg van een terugtreding tot gedeeltelijke of volledige terugbetaling van de reisprijs verplicht, dient hij onmiddellijk, en in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van de terugtrekingsverklaring, deze transactie uit te voeren.

8.7 Uw recht om, binnen een gepaste termijn voor aanvang van de reis door verklaring via een duurzame gegevensdrager, een plaats innemende deelnemer aan te duiden (zie punt 9.2), blijft onder de bovenstaande voorwaarden gelden. Een dergelijk verklaring is in ieder geval op tijd, wanneer deze niet later dan zeven dagen voor aanvang van de reis door de reisorganisator ontvangen wordt.

9. Omboeking, plaats innemende persoon

9.1 Op uw wens brengt de reisorganisator, voor zover dit mogelijk is, tot 31 dagen vóór vertrek of bij reizen conform punt 8.4.2 A tot 46 dagen vóór aanvangsdatum reis een wijziging van de bevestiging (omboeking) aan. Onder omboekingen verstaan we bv. wijzigingen van de reisdata, van de reisbestemming, van de plaats van vertrek, van de accommodatie of van het vervoer. Voor dergelijke wijzigingen wordt een afzonderlijke kost van € 50,- per persoon gerekend. Meerkosten ten opzichte van dienstleveranciers (bv. luchtvaartmaatschappijen) worden afzonderlijk berekend. Let daarom ook goed op de correcte schrijfwijze van uw naam in overeenstemming met uw reisdocument. Bovendien geldt het volgende: bij een wijziging van het vervoer, van de accommodatie (met uitzonderingen van wijzigingen binnen de geboekte accommodatie) of van de reisdata wordt de reisprijs voor de gewijzigde diensten volledig opnieuw berekend op basis van de op dat moment geldende prijzen en voorwaarden. Bij een wijziging binnen de geboekte accommodatie (bv. wijziging van de kamercategorie, van het maaltijdregime of van de bezetting van de geboekte kamer) wordt de prijs voor de gewijzigde diensten opnieuw berekend aan de hand van de prijzen en voorwaarden waarop de boeking was gebaseerd. Wijzigingen na de voornoemde termijnen (bv. bij vliegtuigreizen/standaardtarieven vanaf 30 dagen vóór vertrek), alsook wijzigingen aan de geldigheidsperiode van de dienstbeschrijving waarop de boeking is gebaseerd (punt 1.1), kunnen enkel worden aangebracht nadat de reisovereenkomst conform de bepalingen van punt 8.4 wordt opgezegd en er een nieuwe inschrijving is uitgevoerd. Bovendien kunnen vluchtomboekingen, wijzigingen van de reisdata, van de reisbestemming en plaats van vertrek bij aanbiedingen van XTUI en van apart aangeduide all-in reizen, waarin speciale tarieven voor de lijnvlucht zijn opgenomen, altijd pas worden aangebracht als de reisovereenkomst conform de bepalingen van punt 8.4 wordt opgezegd en er een nieuwe inschrijving gebeurt.

Bij producten die met „80% annuleringskosten vanaf boeking“ gekenmerkt zijn, bestaat geen recht op omboeking.

9.2 Binnen een gepaste termijn voor aanvang van de reis kan de reiziger via een duurzame gegevensdrager verklaren, dat een derde persoon zijn rechten en plichten uit de reisovereenkomst overneemt. Deze verklaring is in ieder geval op tijd, wanneer deze niet later dan zeven dagen voor aanvang van de reis door de reisorganisator ontvangen wordt. De reisorganisator kan de overname door een derde persoon weigeren als de derde persoon niet voldoet aan contractuele reisvoorwaarden. Als een derde persoon de plaats van de aangekondigde deelnemer inneemt, heeft de reisorganisator het recht om voor de verwerkingskosten die hij oploopt door de deelname van de plaats innemende persoon een forfaitair bedrag van € 10,- te eisen. Meerkosten ten opzichte van dienstleveranciers (bv. luchtvaartmaatschappijen) worden afzonderlijk berekend. De reisorganisator is verplicht om de reiziger een bewijs te doen toekomen waarin duidelijk wordt gemaakt tot welke hoogte er meerkosten zijn ontstaan door de invoering van de derde persoon. Het staat u vrij om aan te tonen dat er bij de overname door een derde persoon geen of wezenlijk lagere kosten werden opgelopen. Zowel de aangekondigde deelnemer als de plaats innemende persoon zijn als hoofdelijke schuldenaars verantwoordelijk voor de reisprijs en de kosten die door de overname van de plaats innemende persoon werden opgelopen.

9.3 Bij producten waarbij “Kosteloze annulering tot 18 uur op de dag van aanreis” vermeld staat, is een omboeking conform punt 9.1 en de introductie van een derde overeenkomstig punt 9.2 tot 18:00

10. Reisverzekeringen

De reisorganisatoren raden aan om een uitgebreid reisverzekeringspakket af te sluiten, in het bijzonder inclusief een (ook telkens apart te boeken) annuleringsverzekering, alsook een verzekering die de repatriëringskosten bij ongeval of ziekte dekt. Lees daartoe de bijzondere aanbiedingen in de respectieve dienstbeschrijvingen goed door. Bijzonderheden inzake de verzekeringsdekking vindt u aansluitend op deze reisvoorwaarden of bij uw verkooppunt.

11 Cancellation and termination by the tour operator

11.1 De reisorganisator kan de reisovereenkomst zonder termijn opzeggen, als de uitvoering van de reis ondanks een officiële waarschuwing van de reisorganisator door de reiziger nog altijd wordt verstoord. Hetzelfde geldt als het gedrag van de reiziger zodanig in strijd is met de overeenkomst dat de onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst is gerechtvaardigd. De reisorganisator behoudt echter het recht op de reisprijs. Eventuele meerkosten voor de terugreis zijn voor de verstoorder zelf. De reisorganisator is echter verplicht om de waarde van de uitgespaarde kosten, alsook de voordelen die werden verkregen uit een andere toepassing van diensten waarop geen beroep werd gedaan, inclusief eventuele terugbetalingen door dienstverleners, te verrekenen.

11.2 Als het minimale aantal deelnemers dat in de dienstbeschrijving resp. de pre-contractuele informatie en in de bevestiging wordt aangegeven, niet wordt bereikt, kan de reisorganisator zich tot 5

weken vóór aanvang van de reis uit de reis terugtrekken (ontvangst bij de reiziger). De reisorganisator informeert de reiziger uiteraard als op een vroeger tijdstip duidelijk wordt dat het minimale aantal deelnemers niet kan worden bereikt. De terugtrekingsverklaring wordt onmiddellijk naar de reiziger verstuurd. U krijgt de betaalde reis prijs dan onmiddellijk, en in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van de terugtrekingsverklaring terugbetaald.

11.3 De reisorganisator kan voor aanvang van de reis uit de overeenkomst terugtreden, wanneer hij door onvermijdbare, buitengewone omstandigheden in de vervulling van de overeenkomst gehinderd wordt; in dit geval dient hij de terugtreding direct na kennisname van de terugtrekingsredenen te verklaren. Indien de reisorganisator uit de overeenkomst terugtreedt, verliest hij zijn aanspraak op de overeengekomen reis prijs.

11.4 Reisinformatie van het ministerie van Buitenlandse Zaken vindt u op "www.auswaertigesamt.de", alsook via het telefoonnummer (030) 5000-2000.

12. Aangeven mankement, corrigerende acties, korting, opzegging

12.1 Als een reisdienst niet of niet zonder reismankementen wordt uitgevoerd, kan de reiziger corrigerende acties eisen. De reisorganisator kan dergelijke corrigerende acties weigeren wanneer ze onmogelijk zijn, of gepaard gaan met onevenredige kosten.

12.2 De reiziger kan een korting op de reis prijs eisen als bepaalde reisdiensten niet zonder reismankementen zijn uitgevoerd en hij niet opzettelijk heeft nagelaten om het mankement onmiddellijk (zonder opzettelijke aarzeling) aan te geven. De zich uit een korting op de reis prijs gevormde rechten (§ 651m BGB) verjaren afwijkend van § 651j BGB binnen drie jaar. Voor de verjaringsaanvang geldt § 199 alinea. 1 BGB.

12.3 Indien de reisorganisator als gevolg van een opzettelijk nalaten van het aangeven van het mankement, geen corrigerende actie aan kan bieden, kan de reiziger noch kortingsrechten conform § 651m BGB noch schadevergoedingsrechten conform § 651n BGB geldend maken.

12.4 Als een all-in reis ten gevolge van een mankement aanzienlijk is belemmerd en als de reisorganisator niet binnen een redelijke termijn corrigerende acties treft, kan de reiziger de reisovereenkomst opzeggen. In het belang van de reiziger en met het oog op het bewaren van bewijsstukken raden we aan om dat schriftelijk te doen. De bepaling van een termijn voor de corrigerende acties is enkel dan niet nodig wanneer de corrigerende actie door de reisorganisator geweigerd wordt, of wanneer de directe corrigerende actie noodzakelijk is. Als de overeenkomst daarna wordt opgezegd, behoudt de reiziger, voor zover de overeenkomst het transport omvatte, het recht op de terugreis. Hij is de reisorganisator dan enkel het op de benutte resp. de ter beëindiging van de all-in reis nog te leveren diensten rustende deel van de reis prijs schuldig.

12.5 Wegens de voor vliegtuigreizen van het merk "TUI" geldende "geld terug"-garantie van de

reisorganisator TUI Deutschland GmbH vragen we u om de aanwijzingen in de betreffende dienstbeschrijvingen aandachtig te lezen.

13. Schadevergoeding

13.1 In geval van een reismankement kan de reiziger, ongeacht de vermindering van de reisprijs (korting) of de opzegging, schadevergoeding eisen, tenzij, het reismankement door de reiziger is veroorzaakt, door een derde persoon is veroorzaakt, die noch dienstaanbieder is noch op enige andere wijze betrokken is bij de levering van de door de all-in reisovereenkomst omvatte reisdiensten en voor de reisorganisator niet te voorzien of niet vermijdbaar was, of door onvermijdbaar, buitengewone omstandigheden is veroorzaakt. Hij kan ook een gepaste schadeloosstelling in financiële zin eisen wegens een nutteloos aangewende vakantie als de reis verhinderd werd of vergaand nadelig is beïnvloed.

13.2 Aansprakelijkheidsbeperking

De aansprakelijkheid van de reisorganisator voor schade die geen lichamelijke letsels inhoudt, is beperkt tot de drievoudige reisprijs voor zover de schade van de reiziger niet opzettelijk veroorzaakt is.

13.3 Onrechtmatige schadevergoedingsclaims

Voor alle tegen de reisorganisator gerichte schadevergoedingsclaims wegens onrechtmatige daad die niet op opzet of grove nalatigheid berusten, is de aansprakelijkheid voor materiële schade beperkt tot het bedrag van de drievoudige reisprijs. Die maximale aansprakelijkheidsbedragen gelden telkens per reiziger en per reis. Eventuele claims daarboven in overeenstemming met het akkoord van Montreal of de wet op het luchtverkeer blijven door deze beperking onberoerd.

13.4 De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verstoorde diensten, persoonlijke letsels en materiële schade die verband houden met diensten die als externe diensten enkel en alleen worden bemiddeld (bv. uitstappen, sportevenementen, theaterbezoeken, tentoonstellingen, vervoersdiensten van en naar aangekondigde plaats van vertrek en bestemming) als die diensten uitdrukkelijk en met vermelding van de bemiddelde contractpartner ondubbelzinnig als externe diensten worden aangegeven zodat het voor de reiziger duidelijk is dat ze geen onderdeel uitmaken van de all-in reis. Een schadevergoedingsclaim tegen de reisorganisator is in zoverre beperkt of uitgesloten, als op basis van internationale afspraken of op zulke berustende wettelijke voorschriften die op de door de dienstaanbieder te leveren diensten toespasbaar zijn, een aanspraak op schadevergoeding tegen de dienstaanbieder alleen onder bepaalde voorwaarden of beperkingen geldend gemaakt kan worden, of onder bepaalde voorwaarden uitgesloten is.

13.5 De deelname aan sport- en andere vakantieactiviteiten moet u zelf verantwoorden. Controleer sportinstallaties, toestellen en voertuigen vóór u ze in gebruik neemt. In geval van ongevallen bij sportevenementen en andere vakantieactiviteiten is de reisorganisator enkel aansprakelijk als hem schuld treft. De reisorganisator raadt aan om een ongevallenverzekering af te sluiten.

13.6 Voor zover aangekondigd, bevat uw reisinformatie vervoerbewijzen "Zug zum Flug" van de DB AG (spoor-en-vlieg: treinticket om de trein naar de luchthaven te nemen).

Het vervoer gebeurt op basis van de voorwaarden van de betreffende vervoersmaatschappij, die naar wens ter beschikking worden gesteld.

De rechten en plichten van de reisorganisator en de reiziger conform de wet op reisovereenkomsten en deze uitgebreide reisvoorwaarden worden niet beperkt door de voorwaarden van de betreffende vervoersmaatschappij. Elke reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn tijdige reis naar de luchthaven van vertrek, tenzij een vertraging berust op een opzettelijk of grof nalatig plichtsverzuim van de organisator.

13.7 Medewerkingsplicht, bezwaren

13.7.1 Elke reiziger is verplicht om bij verstoorde diensten binnen het kader van de wettelijke bepalingen mee te werken om eventuele schade te vermijden of beperkt te houden.

13.7.2 Als u tegen alle verwachting reden tot bezwaar hebt, moet u die ter plaatse onmiddellijk aan onze reisleiding melden conform punt 5.3 regel 1 of aan de contactpersoon conform punt 5.3 regel 2 meedelen en corrigerende acties eisen. Als de reisleiding of uw contactpersoon niet bereikbaar is, wendt u zich tot de dienstverlener (bv. transfermaatschappij, hotelier, scheepsleiding), of de reisorganisator (voor contactgegevens zie onder), dan wel aan diens plaatselijke vertegenwoordiger, of uw reis-tussenpersoon. De noodzakelijke telefoon- en faxnummers en e- mailadressen vindt u in uw reisinformatie of in de dienstbeschrijving (punt 1.1) of in de informatiemappen in het hotel. Gasten van vakantiewoningen/ -huizen/ appartementen dienen direct bij de in de reisnormatie aangegeven contactpersoon corrigerende acties verlangen.

De reisorganisator raadt aan om schade aan of vertragingen bij het bezorgen van bagage en goederen bij vliegtuigreizen onmiddellijk ter plaatse, en ten laatste binnen 7 dagen na het ontdekken van de schade bij bagage en binnen 14 dagen na de ontvangst bij goederen, en in het geval van een vertraging ten laatste 21 dagen nadat de bagage of de goederen ter beschikking van de reiziger werden gesteld, door middel van een schadeformulier (P.I.R.) van de bevoegde luchtvaartmaatschappij aan te geven. Luchtvaartmaatschappijen weigeren doorgaans terugbetalingen als het schadeformulier niet werd ingevuld. Voor het overige moet het verlies, de beschadiging of het verkeerd versturen van bagage aan de reisleiding of de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator worden aangegeven.

13.7.3 Reisleiders hebben niet het recht om claims te aanvaarden.

13.7.8 Verjaring

De schadevergoedingsclaims van de klant uit § 651n alinea 1 BGB, met uitzondering van claims wegens nutteloos angewende vakantietijd, verjaren afwijkend van § 651j BGB binnen drie jaar. Voor de verjaringsaanvang geldt § 199 alinea. 1 BGB.

De wettelijke vergoedingsclaims van de reisorganisator wegens verandering of verslechtering van de aan de klant in het kader van de doorvoering van de reis toevertrouwde goederen verjaren in zes

maanden na einddatum van de reis.

14 Geschillenbemiddeling/ platform onlinegeschillenbeslechting en overdracht

14.1 Geschillenbemiddeling/ platform onlinegeschillenbeslechting

TUI Deutschland GmbH en Wolters Reisen GmbH nemen op dit moment niet deel aan een – voor u vrijwillige – methode voor alternatieve geschillenbeslechting conform de consumentengeschillenbemiddelingswet. Daarom kan een dergelijke methode en ook het door de EU commissie onder <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> ter beschikking gestelde platform ter online beslechting van consumentengeschillen (platform onlinegeschillenbeslechting) door onze klanten niet gebruikt worden.

14.2 De overdracht van claims tegen de reisorganisator is uitgesloten. Dat geldt niet voor meereizende familieleden of medereizigers van een gezamenlijk ingeschreven groep.

15. Voorschriften inzake paspoort, visa, invoerrechten, valuta en gezondheid

15.1 De reisorganisator zal de klant / reiziger over algemene paspoort- en visumvoorschriften evenals gezondheidsbepalingen van het bestemmingsland alsmede de gemiddelde aanvraagduur ter verkrijging van noodzakelijke visa voor sluiting van de overeenkomst en in voorkomend geval tot aanvangsdatum van de reis over eventuele wijzigingen informeren.

15.2 De reiziger is verantwoordelijk voor het opvolgen van alle instructies die belangrijk zijn voor de uitvoering van de reis. Alle nadelen, in het bijzonder de betaling van de opzeggingskosten, die voortvloeien uit het niet opvolgen van die instructies, zijn voor zijn rekening, behalve als ze het gevolg zijn van het nalatig verkeerdelijk of niet informeren door de reisorganisator.

15.3 De reisorganisator is niet aansprakelijk voor het tijdig verstrekken en ontvangen van de noodzakelijke visa door de betreffende diplomatieke vertegenwoordiging, als u de organisator met de afhandeling ervan hebt belast, tenzij de vertraging aan de reisorganisator is te wijten. Bij het aanvragen van visa enz. bij de bevoegde instanties moet u rekening houden met een tijdsbestek van ongeveer 8 weken.

15.4 Lees aandachtig de pre-contractuele informatie om te zien of er voor uw reis een paspoort is vereist of dat een identiteitsbewijs volstaat. Let er daarbij goed op dat de geldigheidsduur van uw paspoort of uw identiteitsbewijs voldoende is voor de reis. Kinderen hebben eigen reisdocumenten nodig.

15.5 De voorschriften inzake invoerrechten en valuta worden in verschillende landen heel streng gehandhaafd. Win de nodige informatie in en volg de voorschriften strikt op.

15.6 Verschillende landen vragen bepaalde vaccinatiebewijzen die niet jonger dan 8 dagen en niet ouder dan 3 jaar (pokken) of 10 jaar (gele koorts) mogen zijn. Dergelijke vaccinatiebewijzen moet u ook aan de Duitse overheid voorleggen als u uit bepaalde landen (bijv. Afrika, Nabije Oosten)

terugkeert. U vindt alle bepalingen hieromtrent in de pre-contractuele informatie of bij uw verkooppunt.

16. Gegevensbescherming

De persoonlijke gegevens die u ons ter beschikking stelt, worden elektronisch verwerkt en gebruikt, voor zover ze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Al uw persoonlijke gegevens worden overeenkomstig de Duitse en Europese wetten ter bescherming persoonsgegevens verwerkt. Nadere informatie over de omgang met uw gegevens vindt u in onze privacyverklaring op: www.tui.de/Datenschutz.

17. Algemeen

Als afzonderlijke bepalingen van de reisovereenkomst ongeldig worden, heeft dat niet tot gevolg dat de volledige reisovereenkomst ongeldig wordt. Hetzelfde geldt voor de onderhavige reisvoorwaarden.

Deze reisvoorwaarden en richtlijnen gelden voor de reisorganisatoren

TUI Deutschland GmbH
Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hannover
Handelsregister: Hannover HRB 62522
Telefon: 0511 / 567 1111

en

Wolters Reisen GmbH (mit uitzondering van de merken „atraveo“ en „TUI Villas“)
Postfach 11 51
28801 Stuhr
Handelsregister: Walsrode HRB 110468

Stand: oktober 2019, 73ste versie