

Bemiddelingsvoorwaarden van Wolters Reisen GmbH | TUI GROUP

Stand: 1 juni 2018

1. Contractuele basis

1.1 Wolters Reisen GmbH (hieronder Wolters) is actief als bemiddelaar van vakantiehuizen, vakantieappartementen en soortgelijke accommodaties (hieronder „vakantieaccommodaties“ genoemd) en overige toeristische diensten zoals reisverzekeringen en huurauto's (hierna “toeristische diensten” genoemd). De vakantieaccommodaties en toeristische diensten komen van verschillende aanbieders, met name van reisorganisaties, lokale agentschappen en particuliere verhuurders (hieronder “aanbieders” genoemd).

1.2 Voor het bovenvermelde doel zet Wolters een online boekingsmachine in, die op de eigen website en in varianten op de websites van partnerondernemingen (hieronder samengevat „website“ genoemd) ingezet wordt. In beide gevallen gelden de beschikbare bemiddelingsvoorwaarden. De boekingsmachine omvat onder andere een zoekfunctie, een uitgebreide presentatie van de vakantieaccommodaties met omschrijvingstekst, afbeeldingen, beschikbaarheden, prijzen en de mogelijkheid om opdracht voor de boeking te geven.

1.3 Wolters treedt uitsluitend op als bemiddelaar van vakantieaccommodaties en toeristische diensten en bemiddelt contracten in naam en op rekening van de aanbieders. Met de boekingsopdracht komt er een beheersovereenkomst tussen de klant en Wolters tot stand, waarvan het onderwerp de bemiddeling van vakantieaccommodaties en/of toeristische diensten is. Voor deze beheersovereenkomst berekent Wolters doorgaans servicekosten. Als er bij een boeking sprake is van servicekosten, dan zijn deze al inbegrepen bij de getoonde prijs voor de vakantieaccommodaties en worden bovendien bij de aanbiedingen op de website, in het boekingstraject en op de rekening apart vermeld. In het geval van annuleringen of omboekingen kunnen de servicekosten niet gerestitueerd worden.

1.4 Het boeken van een vakantieaccommodatie geschiedt op basis van de gedetailleerde omschrijving van de vakantieaccommodatie, die opgesteld is aan de hand van de informatie van de betreffende aanbieder. Keuzecriteria tijdens het online zoeken of in de verkorte omschrijvingen dienen alleen ter oriëntatie.

1.5 De op de website gepresenteerde vakantieaccommodaties en toeristische diensten vormen geen bindende contractaanbieding van de kant van Wolters en/of de desbetreffende aanbieders. Het gaat hier juist meer om een uitnodiging aan de klant om een aanbod te doen voor het afsluiten van een contract met de betreffende aanbieder van de vakantieaccommodatie of toeristische diensten (invitatio ad offerendum). De klant doet een aanbod door het boekingsformulier in te vullen en dat naar Wolters te sturen. In deze boekingsopdracht moet aangegeven zijn met hoeveel personen (inclusief alle kinderen) hij reist en of hij een of meerdere huisdieren meeneemt (vermelding van soort en ras vereist). Speciale wensen van klanten (bijvoorbeeld een afwijkende aankomsttijd, speciale inrichting, het bestellen van linnengoed, eindschoonmaak o.i.d.) kunnen in de boekingsopdracht ingevoerd worden, maar deze wensen krijgen pas geldigheid als ze ook door de aanbieder of door Wolters expliciet schriftelijk bevestigd worden. De klant is gedurende een periode van zeven dagen gebonden aan zijn contractaanbieding. In deze periode verklaart of Wolters in naam van de aanbieder of de aanbieder zelf of het aanbod aangenomen wordt of ze biedt de klant een nieuwe contractaanbieding aan, die deze aanbieder binnen de daarin genoemde termijn kan accepteren. Als een boekingsbevestiging door wordt gegeven of als de klant het nieuwe aanbod accepteert, dat door Wolters of de aanbieder naar hem gestuurd is, is er een contract over de vakantieaccommodatie en eventueel geboekte toeristische diensten gesloten. Het contract komt eveneens tot stand zodra Wolters of de betreffende aanbieder een rekening naar de klant stuurt.

1.6 Op het bemiddelde contract over de vakantieaccommodatie en/of toeristische diensten kunnen de algemene voorwaarden van de betreffende aanbieder zelf van toepassing zijn. Daarin kunnen betalingsvoorwaarden, bepalingen over vervaldata, aansprakelijkheid, omboekingen, annuleringen

en andere verplichtingen en beperkingen voor de klant geregeld zijn. Wolters verstrekt de klant de algemene voorwaarden van de aanbieder ter inzage en aanvaarding in de boekingsopdracht.

1.7 Alle contractuele delen van de boeking worden door Wolters opgeslagen voor het afwickelen van de contractuele verhoudingen. Meer informatie hierover kan ontleend worden aan onze [richtlijnen voor bescherming van persoonlijke gegevens](https://www.tuivillas.com/privacy_van_uw_gegevens) (https://www.tuivillas.com/privacy_van_uw_gegevens).

2. Afwikkeling van de boeking

2.1 Betalingen

2.1.1 Met het afsluiten van het contract verlangt de betreffende aanbieder doorgaans een aanbetaling, die verrekend wordt met de prijs van de vakantieaccommodatie respectievelijk de toeristische diensten. Over het algemeen dient de aanbetaling direct bij boeking te worden voldaan, het resterende bedrag doorgaans 42 dagen voor aankomst. Bij boekingen vanaf 49 dagen voor aankomst dient de gehele huursom direct te worden voldaan. Details over de vervaldatum en de betalingsvoorwaarden zijn terug te vinden in de boekingsbevestiging en in de algemene voorwaarden van de betreffende aanbieder van de vakantieaccommodatie of toeristische diensten. Het innen van de betaling geschiedt door de aanbieder, door Wolters of een voor de schuldvordering ingezette dienstverlener. Indien Wolters of een door haar voor de schuldvordering ingezette dienstverlener een vakantieaccommodatie of toeristische diensten in rekening brengt en betalingen int, geschiedt dit in naam en op rekening van de betreffende aanbieder. Indien de aanbieder van de bemiddelde prestatie een reisorganisatie is, ontvangt de klant bij betaling een zogeheten Sicherungsschein dan wel een ander geschikt garantiebewijs met betrekking tot de veiligheid van de klantenbetalingen.

2.1.2 De betaling van de vakantieaccommodatie en de toeristische diensten geschiedt afhankelijk van de aanbieder per overboeking, eenmalige machtiging (SEPA Direct Debit) van een rekening courant of per creditcard, maar kan bij uitzondering ook contant ter plaatse voldaan worden. Afschrijvingen worden door Wolters per definitie omgezet in SEPA-afschrijvingen. De klant ontvangt minimaal twee dagen voor de afschrijving een bericht van Wolters. Wolters brengt in principe geen betalingskosten in rekening – onafhankelijk van de gekozen betaalwijze. Voor het betalen met bepaalde creditcards kan de betreffende aanbieder echter een extra vergoeding berekenen. Eventuele bankkosten voor een binnenlandse of buitenlandse overboeking komen voor rekening van de klant. Informatie over de aangeboden betalingswijzen en te betalen vergoedingen zijn terug te vinden in de informatie in de boekingsopdracht en de algemene voorwaarden van de betreffende aanbieder van de vakantieaccommodatie of toeristische diensten.

2.1.3 Indien creditcardafschrijvingen of afschrijvingen per bank door de betalende bank dan wel de creditcardorganisatie afgewezen of gestorneerd worden, zijn Wolters en/of de aanbieder gerechtigd de klant stornokosten in rekening te brengen. De klant wordt ingelicht over de betreffende kosten.

2.1.4 Indien de klant, ondanks de vervaldatum, niet betaalt, behoudt Wolters zich voor een vast bedrag aan aanmaningskosten ad drie euro voor de tweede aanmaning in rekening te brengen.

2.2 Aanreisinformatie

Na betaling van de volledige huur- dan wel reissom ontvangt de klant veertien dagen voor aankomst zijn aanreisinformatie per e-mail van de aanbieder of van Wolters.

2.3 Contractwijzigingen (omboeking, annulering)

De voorwaarden voor de door de klant opgedragen of gewenste contractwijzigingen (bijvoorbeeld een omboeking, annulering) zijn afhankelijk van de algemene voorwaarden van de aanbieder. Wolters is gerechtigd deze kosten in naam van de aanbieder bij de klant in rekening te brengen en deze bedragen bij de klant te incasseren c.q. van de klant in te houden, indien deze kosten ontstaan door de contractwijziging die aan de klant toe te schrijven is. Bovendien brengt Wolters een vast bedrag aan omboekingskosten ad 50 euro in rekening. Als iemand anders uw boeking overneemt, wordt hiervoor een vast bedrag berekend ter hoogte van 10 euro.

2.4 Doorgeven van gegevens ter afwikkeling van de geboekte dienst

Wolters verzamelt en gebruikt de klantgegevens conform de bepalingen met betrekking tot de bescherming van persoonlijke gegevens. Ter afwikkeling van de boeking geeft Wolters de door de klant ingevoerde persoonlijke gegevens aan de betreffende aanbieder door.

2.5 Verplichtingen van de klant

2.5.1 De klant is verplicht de boekingsbevestiging te controleren en Wolters of de aanbieder van de vakantieaccommodatie dan wel toeristische diensten onverwijld, maar uiterlijk de derde dag na ontvangst, te informeren over fouten of afwijkingen. Niet gemelde fouten dan wel afwijkingen gelden als zijnde geaccepteerd.

2.5.2 De klant dient contact met Wolters of de aanbieder op te nemen als hij ondanks de volledige betaling van de huur- dan wel reissom niet uiterlijk veertien dagen voor aankomst zijn aanreisinformatie ontvangen heeft. De klant is verplicht de aanreisinformatie op volledigheid en juistheid te controleren en Wolters of de aanbieder onverwijld op ontbrekende of verkeerde informatie te wijzen.

2.5.3 Gebreken in de bemiddelingsprestatie van Wolters dienen onverwijld aan Wolters gemeld te worden; is er sprake van redelijkheid, dan is er gelegenheid een oplossing te aan te dragen. Wordt het melden van een gebrek opzettelijk nagelaten, dan vervalt alle aanspraak die de klant zou kunnen maken volgens het bemiddelingscontract, als het voor Wolters mogelijk zou zijn geweest een billijke oplossing voor de klant aan te dragen.

2.5.4 Gebreken die tijdens uw verblijf optreden aan de geboekte vakantieaccommodatie of gebreken met betrekking tot toeristische diensten dienen onverwijld ter plaatse kenbaar gemaakt te worden aan de aanbieder, om hem zo de mogelijkheid te bieden om tot een oplossing te komen. Na zijn reis kan de klant de aanbieder een klacht over de gebreken in schriftelijke vorm sturen. Adres en telefoonnummer van de aanbieder staan vermeld in de aanreisinformatie van de klant. Er dient rekening gehouden te worden met wettelijke termijnen. Indien de klant de gebreken echter niet al tijdens het verblijf gemeld heeft, is de aanbieder niet verplicht die klacht over de gebreken in behandeling te nemen. Indien de klant zijn reclamatie naar Wolters stuurt, zal deze naar de betreffende aanbieder doorgestuurd worden.

2.5.5 Uitsluitend volledig handelingsbekwame personen zijn gerechtigd vakantieaccommodaties en toeristische diensten bij Wolters te boeken.

3. Reisverzekeringen

Wolters wijst op de mogelijkheid een annuleringsverzekering en/of een verzekering voor de behandeling van wel repatriëringskosten in geval van een ongeluk of ziekte in het buitenland af te sluiten.

4. Informatie over paspoort-, visum-, deviezen- en gezondheidsbepalingen

4.1 Elke klant/reiziger is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de geldige binnen- en buitenlandse in- en uitreisbepalingen, gezondheidsvoorschriften, paspoort- en visumvoorschriften en voorschriften voor het invoeren van huisdieren.

4.2 Reis- en veiligheidsinformatie, inreisbepalingen, gezondheidsinformatie, visumvereisten en dergelijke kunnen de klanten vinden op de website van het [Ministerie van Buitenlandse Zaken](https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken) (<https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken>). Bovendien kunnen de klanten informatie krijgen bij de voor hen verantwoordelijke ambassades/consulaten.

5. Aansprakelijkheid door Wolters

5.1 Wolters is niet aansprakelijk voor een succesvolle bemiddeling en/of het feit dat de prestaties van de vakantieaccommodatie vrij van gebreken zijn en daadwerkelijk geleverd worden en/of voor toeristische diensten zelf, maar alleen voor het feit dat het bemiddelen met de zorgvuldigheid van een ordentelijke zakenman gedaan wordt.

5.2 Wolters doet in draaglijke mate haar best om te waarborgen dat de op de website beschikbare informatie, software en overige gegevens, met name de informatie die betrekking heeft op prijzen, periodes en beperkingen, op het tijdstip van publicatie juist, actueel en volledig zijn. De afzonderlijke gegevens over de vakantieaccommodaties en/of toeristische diensten berusten op de gegevens van de aanbieders. Wolters aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.

5.3 Alle op de website weergegeven vakantieaccommodaties en/of toeristische diensten zijn slechts beperkt beschikbaar. Wolters is niet aansprakelijk voor de beschikbaarheid van een vakantieaccommodatie of toeristische dienst ten tijde van de boeking.

5.4 Wolters geeft geen enkele garantie voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de inhoud van derden, met name voor landkaarten, automatische vertalingen, klantenbeoordelingen, redactionele teksten en afbeeldingen bij plaatsen en regio's. Op de website getoonde geografische gegevens, met name de getoonde kaarten, dienen slechts ter vrijblijvende oriëntatie van de bij benadering aangegeven positie van de plaats van de aanbieding. Maatgevend voor het afsluiten van het contract zijn alleen de gegevens over de plaats die in de omschrijvingstekst van de online presentatie en/of in de overeenkomstige boekingsbevestiging verstrekt worden.

5.5 De onder punt 5.2, 5.3 en 5.4 genoemde uitsluitingen gelden niet in het geval dat foute en/of onjuiste gegevens bekend waren bij Wolters of door het toepassen van de zorgvuldigheid die gebruikelijk is in de handel en in de sector bij Wolters bekend hadden moeten zijn. In zoverre is de aansprakelijkheid van Wolters voor het moeten weten van dergelijke omstandigheden echter beperkt tot gevallen van opzet of grove nalatigheid.

5.6 Voor het overige is Wolters aansprakelijk bij schade, maar geen lichamelijk letsel, alleen als er sprake is van opzet of grove nalatigheid, bij aansprakelijkheid wegens verstrekte garanties en bij aansprakelijkheid voor het schenden van essentiële contractuele verplichtingen (kardinale verplichtingen). Als er sprake is van uit nalatigheid schenden van de kardinale verplichtingen wordt de aansprakelijkheid van Wolters tot voorzienbare schade en schade die typisch is voor het contract en in ieder geval tot een drievoudige waarde van de bemiddelde prestatie van de vakantieaccommodatie of toeristische dienst beperkt.

5.7 Wolters is niet aansprakelijk voor het niet aan haar toe te schrijven verlies of het verdwijnen van het reisschema dan wel de aanreisinformatie met betrekking tot het versturen ervan.

5.8 Wolters is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht. Daartoe behoren besluiten van de autoriteiten, binnenlandse ordeverstoringen, oorlogsgebeurtenissen, terroristische aanslagen, overstromingen, brand, noodweer, ongelukken, stakingen en andere vakbondsacties, door welke de diensten van Wolters of haar hulppersonen belemmerd worden.

6. Afsluitende bepalingen

6.1 Wolters behoudt zich het recht voor deze bemiddelingsvoorwaarden met effect voor de toekomst te allen tijde te veranderen, zonder verplicht te zijn dit aan de klant mede te delen. Op de website is steeds de actuele versie van de bemiddelingsvoorwaarden beschikbaar vanaf de datum dat deze van toepassing zijn. Door nog gebruik van de website te maken na het veranderen van de bemiddelingsvoorwaarden verklaart de klant akkoord te gaan met deze veranderingen.

6.2 Deze bemiddelingsvoorwaarden bevatten alle afspraken van het bestaande bemiddelingscontract tussen de klant en Wolters en vervangen alle voorafgaande afspraken, ongeacht of deze schriftelijk, elektronisch of mondeling zijn gedaan.

6.3 De contractuele verhoudingen tussen de klant en Wolters vallen, ongeacht de nationaliteit van de klant, onder de wetgeving van de Bondsrepubliek Duitsland. Rechtsgebied voor geregistreerde zakenmensen, voor personen zonder een algemeen rechtsgebied in het binnenland en voor personen die na het afsluiten van het contract hun woonplaats of gewone verblijfplaats naar het buitenland hebben verplaatst of wiens woonplaats of gewone verblijfplaats ten tijde van het indienen van de klacht

niet bekend is, is Düsseldorf (Duitsland).

6.4 Mocht een van de bovengenoemde bepalingen ineffectief zijn of worden, dan is deze ineffectiviteit niet van invloed op de overige bepalingen. De ineffectieve bepaling dient vervangen te worden door een bepaling die het beste aansluit bij de economische doeleinden van de bepaling die vervangen dient te worden.

Wolters Reisen GmbH

Bremer Straße 61, 28816 Stuhr, Duitsland

contact: +49 (0) 211 668878-810

e-mail: klantenservice@tuivillas.com

Bedrijfsleiding: Stephanie Schulze zur Wiesch (CEO), Niels Bartel

Handelsregister: Amtsgericht Walsrode HRB 110468

Omzetbelasting-ID: DE116637206

Geschillenbeslechting consumenten / OS-platform

Voor in de EU wonende consumenten stelt de Europese Commissie onder

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/> een platform t.b.v. online beslechting van consumentengeschillen (OS-platform) beschikbaar. Wolters Reisen GmbH neemt op dit moment niet aan een – voor u vrijwillige – procedure voor alternatieve beslechting deel. Om die reden kan ook het OS-platform van onze klanten niet gebruikt worden.