

## ALGEMENE VOORWAARDEN

De hiernavolgende reisvoorwaarden worden onderdeel van de tussen u (hierna te noemen: 'Klant') en ons (hierna te noemen: 'Reisorganisatie') gesloten pakketreisovereenkomst. Met uitzondering van de regeling in punt 2.1 a) zijn deze voorwaarden bovendien van toepassing op overeenkomsten inzake het verstrekken van logies zonder verdere reisdiensten (bijv. uitsluitend hotelboeking).

### 1. Totstandkoming van de pakketreisovereenkomst/verplichting voor medereizigers

#### 1.1.

Voor alle boekingskanalen (bijv. in het reisbureau, direct bij de Reisorganisatie, telefonisch, online etc.) geldt:

- a) Basis van dit aanbod zijn de reisbeschrijving en de aanvullende informatie van de Reisorganisatie voor de betreffende reis, voor zover deze beschikbaar zijn voor de Klant op het moment van de boeking.
- b) De Klant dient voor alle contractuele verplichtingen van reizigers waarvoor hij de boeking plaatst in te staan als voor zijn eigen verplichtingen, indien hij deze verplichting middels een uitdrukkelijke en afzonderlijk opgestelde verklaring is aangegaan.
- c) Wijkt de inhoud van de reisbevestiging van de Reisorganisatie af van de inhoud van de boeking, dan is er sprake van 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 heeft voldaan aan de precontractuele informatieverplichtingen en de Klant het aanbod binnen de bindende termijn middels een uitdrukkelijke verklaring of (aan)betaling van de reissom accepteert.
- d) Bij boeking van nog niet in de catalogus gepubliceerde reizen (vooruitboeking) is de inhoud van de reisovereenkomst gebaseerd op de toekomstige reisbeschrijving en aanvullende informatie van de Reisorganisatie voor de betreffende reis. De Klant kan van dergelijke vooruitboekingen binnen 10 dagen na ontvangst van de definitieve boekingsbevestiging, de reisbeschrijving en de aanvullende informatie voor de reis kosteloos afzien. Doet hij dat niet, dan is de reisovereenkomst met de definitieve inhoud die door de Reisorganisatie is bevestigd bindend.

De door de Reisorganisatie verstrekte precontractuele informatie met betrekking tot wezenlijke eigenschappen van de reisdiensten, de

reissom en alle bijkomende kosten, de betalingsmodaliteiten, het minimum aantal deelnemers en de forfaitaire annuleringsbedragen (conform artikel 250 § 3 nr. 1, 35 en 7 EGBGB [Duitse wet tot invoering van het burgerlijk wetboek]) gaat alleen dan geen deel uitmaken van de pakketreisovereenkomst indien dit tussen partijen uitdrukkelijk is overeengekomen.

- f) Zijn kortingen leeftijdsgebonden, dan is de leeftijd op het moment van aanvang van de reis bepalend, bij kleine kinderen tot 2 jaar de leeftijd op de contractueel overeengekomen terugreisdatum.

#### 1.2.

Voor boekingen die mondeling, telefonisch, schriftelijk, per e-mail, sms of fax worden gedaan, 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 ontvangt. Bij of direct na totstandkoming van de overeenkomst zal de Reisorganisatie de Klant een volgens wettelijke bepalingen opgestelde reisbevestiging op een duurzame gegevensdrager toezenden, tenzij de reiziger recht heeft op een reisbevestiging in papieren vorm conform artikel 250 § 6 lid 1 zin 2 EGBGB, omdat de overeenkomst bij gelijktijdige fysieke aanwezigheid van beide partijen of buiten verkoopruimten tot stand is gekomen.

#### 1.3.

Bij boekingen via e-commerce (bijv. internet, app, telemedia) geldt voor het tot stand komen 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 wissen, of het gehele boekingsformulier te resetten, waarbij het gebruik van de correctiemogelijkheden wordt toegelicht.
- c) De voor het plaatsen 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 daarover geïnformeerd. Tevens wordt de Klant geïnformeerd over de mogelijkheid om de tekst op een later moment in te kijken.
- e) Bij bevestiging via de knop 'Boeken met betalingsverplichting' doet de Klant de Reisorganisatie een bindend aanbod voor de totstandkoming van de pakketreisovereen-

komst.

- f) De Klant ontvangt direct een elektronische bevestiging van zijn reisaanmelding (ontvangstbevestiging).
- g) Door de verzending van de reisaanmelding middels het aanklikken van de knop kunnen door de Klant geen rechten op het tot stand komen van een overeenkomst worden ontleend.

De overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat de bevestiging van de reis door de Reisorganisatie bij de Klant is ontvangen, en wel op een duurzame gegevensdrager. Wordt de reis direct na het aanklikken van de knop 'Boeken met betalingsverplichting' middels een directe weergave van de bevestiging van de reis op het beeldscherm bevestigd, dan komt de pakketreisovereenkomst met de weergave van die bevestiging van de reis tot stand. In dit geval is ook een tussentijdse kennisgeving van ontvangst van de boeking overeenkomstig punt f) hierboven niet nodig, voor zover de Klant de mogelijkheid wordt geboden om de boeking op een duurzame gegevensdrager op te slaan of de reisbevestiging af te drukken. Het bindende karakter van de pakketreisovereenkomst is echter niet afhankelijk van het feit of de Klant daadwerkelijk gebruik maakt van deze opslag- of afdrukmogelijkheden.

#### 1.4.

De Reisorganisatie wijst erop dat er volgens de wettelijke voorschriften (§§ 312 lid 7, 312g lid 2 zin 1 nr. 9 BGB) bij pakketreisovereenkomsten krachtens § 651a en § 651c BGB, die op afstand zijn gesloten, geen recht op herroeping bestaat, maar enkel de wettelijke rechten op annulering en opzegging, met name het recht op annulering krachtens § 651h BGB. Een recht op herroeping bestaat echter wel indien de overeenkomst inzake reisdiensten overeenkomstig § 651a BGB buiten verkoopruimten is gesloten, tenzij de mondelinge onderhandelingen, waarop de gesloten overeenkomst berust, zijn gevoerd op voorgaande bestelling van de consument; in het laatstgenoemde geval bestaat er geen recht op herroeping. In het geval van overeenkomsten inzake individuele reisdiensten — in het bijzonder accommodatiediensten met een vaste datum (uitsluitend hotelboekingen) — bestaat evenmin een herroepingsrecht, overeenkomstig § 312g, lid 2, nr. 9 BGB.

## 2. Betaling

### 2.1.

- a) Reisorganisaties en reisbureaus mogen betalingen op de reissom vóór beëindiging van de pakketreis

alleen eisen of accepteren als er sprake is van een geldige garantieovereenkomst inzake klantenbetalingen en het garantiocertificaat ('Sicherungsschein') met naam en contactgegevens van de verzekeraar duidelijk leesbaar, begrijpelijk en nadrukkelijk aan de Klant zijn overhandigd. Na totstandkoming van de overeenkomst dient tegen overhandiging van het garantiocertificaat een aanbetaling van 20% van de reissom te worden voldaan. De kosten voor een reisverzekering die via de Reisorganisatie is afgesloten dienen tegelijk met de aanbetaling volledig te worden voldaan. Indien deze verzekering op een later moment wordt afgesloten, moeten de kosten daarvoor onmiddellijk worden betaald. De resterende betaling dient uiterlijk 28 dagen vóór de reisdatum te zijn voldaan (vaststelling van de betalingsontvangst), indien het recht op annulering door de Reisorganisatie als bedoeld in punt 9 niet meer kan worden uitgeoefend.

- b) Indien het reisbureau van de Klant heeft gekozen voor de directe incasso door de Reisorganisatie kunnen de aanbetaling en resterende betaling met finale kwijting enkel direct aan de Reisorganisatie worden voldaan. De volgende betalingsvoorwaarden zijn van toepassing: De aanbetaling dient onmiddellijk na ontvangst van de reisbevestiging en het garantiocertificaat te worden voldaan. Het resterende bedrag dient de Klant uiterlijk 28 dagen vóór vertrek te betalen. Liggen tussen de boeking van de reis en het vertrek minder dan 29 dagen, dient de reissom direct volledig te worden voldaan. Bij boekingen vanaf 21 dagen vóór vertrek is de betaling van de reissom alleen per overboeking mogelijk. Bij betalingen via automatische incasso worden de bedragen afgeboekt op bovenvermelde tijdstippen. Bij betalingen per SEPA-incasso heeft de Reisorganisatie een zogeheten 'mandaat' nodig op grond waarvan de afschrijving van de verschuldigde reissom (aan- en restbetaling) van het bankrekeningnummer van de Klant is toegestaan. De Reisorganisatie is gerechtigd om de standaardtermijn van 14 kalenderdagen voor de vooraankondiging (zogeheten '*prenotification*') van de SEPA incasso te verkorten tot maximaal één dag vóór incasso.

### 2.2.

Indien de Klant de aanbetaling en/of de resterende betaling niet binnen de overeengekomen betalingstermijnen voldoet, hoewel de Reisorganisatie bereid en in staat is om de contractuele

diensten naar behoren te verlenen, aan zijn wettelijke informatieverplichtingen heeft voldaan en er geen wettelijk of contractueel retentierecht van de Klant bestaat, heeft de Reisorganisatie het recht om na een aanmaning met het stellen van een uiterste termijn de pakketreisovereenkomst te ontbinden en de Klant annuleringskosten in overeenstemming met punt 5.2 zin 2-5.5 in rekening te brengen. De volledige betaling van de reissom is een voorwaarde voor het verstrekken van de reisdocumenten. De Reisorganisatie is niet verplicht om de reisdocumenten te verstrekken alvorens de resterende betaling is voldaan.

### 3. Wijziging van diensten vóór aanvang van de reis

**3.1.** Afwijkingen van wezenlijke eigenschappen van reisdiensten van de overeengekomen inhoud van de pakketreisovereenkomst, die na totstandkoming van de overeenkomst noodzakelijk worden en die niet door de Reisorganisatie te kwader trouw zijn aangevoerd, zijn de Reisorganisatie vóór het begin van de reis toegestaan, voor zover de afwijkingen onbeduidend zijn en geen afbreuk doen aan het algehele karakter van de geboekte reis.

**3.2.** De Reisorganisatie is verplicht de Klant onmiddellijk nadat hij kennis heeft gekregen van de reden van de wijziging, op een duurzame gegevensdrager op een duidelijke, begrijpelijke en nadrukkelijke wijze te informeren.

**3.3.** In geval van een aanzienlijke wijziging van een wezenlijke eigenschap van een reisdienst heeft de Klant het recht om binnen een door de Reisorganisatie tegelijk met de mededeling gestelde redelijke termijn de wijziging hetzij te accepteren 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 om al dan niet te reageren op de kennisgeving van de Reisorganisatie. Als de Klant op de Reisorganisatie reageert, kan hij hetzij met de wijziging van de overeenkomst instemmen, de deelname aan een vervangende reis, indien een dergelijke reis is aangeboden, eisen of de overeenkomst kosteloos ontbinden. Indien de Klant niet reageert op de Reisorganisatie of niet binnen de gestelde termijn reageert, wordt de meegedeelde wijziging geacht te zijn aanvaard. De Klant moet hierop conform het bepaalde in punt 3.2 op duidelijke, begrijpelijke en nadrukkelijke wijze worden gewezen.

**3.4.** Een en ander laat eventuele garantieclaims onverlet indien de gewijzigde diensten gebreken vertonen. Indien er voor de Reisorganisatie voor het uitvoeren van de gewijzigde reis of vervangen van de reis gelijkwaardige kwaliteit sprake was van lagere kosten, dan dient het verschilbedrag conform § 651m lid 2 BGB aan de Klant te worden gerestitu-

eerd.

### 4. Prijswijziging na het sluiten van de overeenkomst

De Reisorganisatie kan de reissom eenzijdig verhogen indien de verhoging van de reissom rechtstreeks voortvloeit uit een na het sluiten van de overeenkomst plaatsgevonden hebbende

a) verhoging van de prijs voor het vervoer van personen op basis van hogere kosten voor brandstof of andere energiedragers, verhoging van de belastingen en andere heffingen voor overeengekomen reisdiensten, zoals toeristenbelasting, haven- of luchthavengelden, of

c) wijzigingen van de wisselkoersen die op de betreffende pakketreis van toepassing zijn. De Reisorganisatie dient de reiziger op een duurzame gegevensdrager op duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis te stellen van de prijsverhoging en de redenen daarvoor, met vermelding van de berekening van de prijsverhoging. Een prijsverhoging is alleen geldig als die aan deze voorwaarden voldoet en de reiziger uiterlijk 20 dagen vóór aanvang van de reis op de hoogte wordt gebracht. 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, zin 1 nr.2 genoemde prijzen, belastingen of wisselkoersen na totstandkoming van de overeenkomst en vóór aanvang van de reis zijn gewijzigd en dit tot lagere kosten voor de Reisorganisatie leidt. Heeft de reiziger meer betaald dan het uit hoofde hiervan verschuldigde bedrag, dan dient het teveel betaalde door de Reisorganisatie te worden terugbetaald. De Reisorganisatie mag de werkelijk door haar gemaakte administratiekosten aftrekken van het terug te betalen extra bedrag. Zij dient de reiziger op verzoek aan te tonen, welk bedrag aan administratiekosten er is ontstaan. Gaat de in de overeenkomst volgens § 651 f lid 1 BGB voorbehouden prijsverhoging 8 procent van de reissom te boven, dan kan de Reisorganisatie aan de reiziger een dienovereenkomstige prijsverhoging aanbieden en verlangen dat de reiziger binnen een door de Reisorganisatie bepaalde termijn, die redelijk moet zijn,

1. het aanbod tot verhoging van de prijs aanvaardt of
2. verklaart zich uit het contract terug te trekken.

De Klant heeft de keuze om al dan niet te reageren op de kennisgeving van de Reisorganisatie. Indien de Klant op de Reisorganisatie reageert, kan hij hetzij instemmen met de prijsverhoging, de overeenkomst kosteloos ontbinden of de deelname aan een vervangende reis eisen, indien de Reisorganisatie een dergelijke reis heeft aangeboden. Indien de

Klant niet reageert op de Reisorganisatie of niet binnen de gestelde termijn reageert, wordt de medegedeelde prijsverhoging geacht te zijn aanvaard. De Klant moet hierop conform het bepaalde in punt 3.2 op duidelijke, begrijpelijke en nadrukkelijke wijze worden gewezen. Indien er voor de Reisorganisatie ten behoeve van het uitvoeren van de vervangende reis bij gelijkwaardige hoedanigheid sprake was van lagere kosten, dan dient het verschilbedrag conform § 651m lid 2 BGB aan de Klant te worden gerestitueerd.

### 5. Annulering door de Klant vóór aanvang van de reis/ annuleringskosten

**5.1.** De Klant kan te allen tijde vóór aanvang van de reis de pakketreisovereenkomst annuleren. De annulering moet aan de Reisorganisatie worden gemeld. Als de reis via een reisbureau is geboekt, kan de annulering ook bij dat bureau worden gemeld. De Klant wordt aanbevolen de annulering op een duurzame gegevensdrager te melden.

**5.2.** Annuleert de Klant vóór aanvang van de reis of neemt hij geen deel aan de reis, dan verliest de Reisorganisatie de aanspraak op de reissom. In plaats daarvan kan de Reisorganisatie een redelijke schadevergoeding eisen, voor zover zij niet verantwoordelijk is voor de annulering of indien er op de plaats van bestemming of in de directe omgeving sprake is van buitengewone omstandigheden die de uitvoering van de pakketreis of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming aanzienlijk bemoeilijken; omstandigheden zijn onvermijdelijk en buitengewoon als de Reisorganisatie hier geen controle over heeft en de gevolgen ervan ook niet hadden kunnen worden voorkomen als alle in redelijkheid te vergen voorzorgsmaatregelen zouden zijn getroffen.

**5.3.** De hoogte van de schadevergoeding wordt berekend op basis van de reissom met aftrek van de door de Reisorganisatie bespaarde kosten en met aftrek van hetgeen zij door een andere inzet van de reisdiensten verkrijgt en hetgeen op verzoek van de Klant door de Reisorganisatie dient te worden gemotiveerd. De Reisorganisatie heeft de volgende forfaitaire schadevergoedingsbedragen vastgelegd, rekening houdend met de periode tussen de annuleringsverklaring en de aanvang van de reis en rekening houdend met de verwachte kostenbesparingen en de verwachte opbrengst van een andere inzet van de reisdiensten. De schadevergoeding wordt op basis van het tijdstip van ontvangst van de annuleringsverklaring met de volgende forfaitaire annuleringsbedragen berekend:

Pakketreizen tot 30 dagen vóór aanvang van de reis 40% van de reissom 29-22 dagen vóór aanvang van de reis 50% van de reissom 21-15 dagen vóór aanvang van de reis 60% van de reissom 14-7 dagen

vóór aanvang van de reis 75% van de reissom 6-4 dagen vóór aanvang van de reis 80% van de reissom vanaf 3 dagen vóór aanvang van de reis 85% van de reissom

**5.4.** De Klant behoudt in ieder geval het recht om aan te tonen dat de schadevergoeding waarop de Reisorganisatie recht heeft aanzienlijk lager is dan de door haar gevraagde schadevergoeding.

**5.5.** De Reisorganisatie behoudt zich het recht voor om in plaats van de bovengenoemde forfaitaire schadevergoedingen een hogere, individueel berekende schadevergoeding te eisen, voor zover de Reisorganisatie aantoont dat zij aanzienlijk hogere kosten heeft gehad dan de telkens toepasselijke forfaitaire schadevergoeding. In dat geval is de Reisorganisatie verplicht om de geeïste schadevergoeding, rekening houdend met de bespaarde kosten en met aftrek van hetgeen zij verkrijgt door een andere inzet van de reisdiensten, concreet te berekenen en te motiveren.

**5.6.** Indien de Reisorganisatie ten gevolge van een annulering verplicht is tot restitutie van de reissom, dient zij dit onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van de annuleringsmelding, te doen.

**5.7.** Het wettelijke recht van de Klant, als bedoeld in § 651e BGB (Duits burgerlijk wetboek), om op een duurzame gegevensdrager van de Reisorganisatie te eisen dat in plaats van hem/haar een derde de rechten en plichten uit de pakketreisovereenkomst van de Klant overneemt, wordt door bovenstaande voorwaarden niet aangetast. Een dergelijke verklaring is in ieder geval tijdig verstrekt, wanneer deze 7 dagen vóór aanvang van de reis door de Reisorganisatie is ontvangen. Voor de reissom en de extra kosten die voortvloeien uit de wijziging van de persoon van de reisdeelnemer zijn de oorspronkelijke en de nieuwe reisdeelnemer conform § 651e BGB hoofdelijk aansprakelijk.

### 6. Omboekingen/ plaatsvervangende deelnemer

**6.1.** Na totstandkoming van de overeenkomst heeft de Klant geen recht op wijzigingen ten aanzien van de reisperiode, het reisdoel, de plaats van vertrek, de accommodatie of de wijze van vervoer (omboeking). Dit geldt niet, wanneer de omboeking noodzakelijk is, omdat de Reisorganisatie geen, ontoereikende of onjuiste precontractuele informatie als bedoeld in artikel 250 § 3 EGBGB aan de reiziger heeft gegeven. In dat geval is de omboeking kosteloos mogelijk. Vindt er in de overige gevallen op verzoek van de Klant toch een omboeking plaats, dan dienen er naast de gewijzigde reissom en eventuele door de wijziging voor de Reisorganisatie aantoonbare extra kosten omboekingskosten ad EUR 40,00 per persoon te worden betaald. Deze voor-

waarden zijn ook van toepassing in geval van naamswijzigingen of naamscorrecties. In het geval van pakketreizen inclusief lijnvlucht kan een omboeking of naamswijziging alleen worden uitgevoerd na annulering van de reisovereenkomst tegen de voorwaarden van punt 5.3 en bij gelijktijdige nieuwe aanmelding. Bij het wegvallen van de vervoersdienst (uitsluitend hotelboeking) of bij het wegvallen van de hoteldienst (uitsluitend vluchtboeking) wordt naar evenredigheid een vast annuleringsbedrag overeenkomstig punt 5.3 in rekening gebracht. Omboekingen worden tegen de op de dag van omboeking geldende prijs uitgevoerd. Bij een wijziging binnen de geboekte accommodatie (bijv. wijziging van de kamercategorie, bezetting van de geboekte kamer, soort pension of reisdatum), zal de prijs voor de gewijzigde dienst in rekening worden gebracht tegen de actuele catalogusprijs op de datum van omboeking.

## 6.2.

Omboekingswensen van de Klant die later dan 30 dagen vóór aanvang van de reis kenbaar worden gemaakt, kunnen, voor zover ze überhaupt kunnen worden gerealiseerd, pas na annulering van de reisovereenkomst tegen de voorwaarden volgens punt 5 en bij gelijktijdige nieuwe aanmelding worden uitgevoerd. Dit geldt niet voor omboekingswensen die slechts geringe kosten met zich meebrengen.

## 6.3.

Omboekingen van de reis na aanvang van de reis zijn alleen in uitzonderingsgevallen mogelijk. Ze moeten bij de bevoegde reisleiding worden gedaan. Voorwaarde voor een wijziging van de reisduur is dat er op de terugvlucht een stoel beschikbaar is en dat in geval van verlenging de toegewezen kamer voor de desbetreffende verlengingsperiode vrij is. Meerkosten die voortvloeien uit de omboeking van de reis komen voor rekening van de Klant. De kosten voor een omboeking in het buitenland bedragen EUR 40,00 per persoon.

## 6.4.

Conform § 651e BGB kan de Klant verklaren om op een duurzame gegevensdrager te eisen dat in plaats van hem/haar een derde de rechten en plichten uit de pakketreisovereenkomst overneemt. Een dergelijke verklaring is in ieder geval tijdig verstrekt, wanneer deze 7 dagen vóór aanvang van de reis door ons is ontvangen. Indien een derde de Klant vervangt, zijn wij, na overleggen van een bewijs, gerechtigd tot het eisen van de daadwerkelijk ontstane kosten. De klant blijft voorbehouden, een bewijs dat door overname door de derde geen of duidelijk geringere kosten zijn ontstaan, te leveren.

## 7. Niet afgenomen diensten

Neemt de reiziger afzonderlijke reisdiensten, waarvoor geldt dat de Reisorganisatie bereid en in staat was deze contractconform uit te voeren, niet af om redenen waarvoor de reiziger zelf verantwoordelijk is, dan kan hij geen aanspraak maken op een evenredige restitutie

van de reissom, indien dergelijke redenen hem volgens de wettelijke bepalingen niet het recht zouden geven op kosteloze annulering of opzegging van de reisovereenkomst. De Reisorganisatie zal trachten de bespaarde kosten door de uitvoerenden van de dienst te laten restitueren. Deze verplichting vervalt indien de uitgaven volstrekt onbeduidend zijn.

## 8. Verzekering

Het afsluiten van een compleet reisverzekeringspakket, met name ook inclusief een (telkens ook apart te boeken) reisannuleringsverzekering, wordt aanbevolen. De premie is verschuldigd bij de aanbetaling op de reissom, in geval van afsluiting achteraf – in het kader van de verzekeringsvoorwaarden – dient deze onmiddellijk te worden voldaan. Een eventuele verzekeringsovereenkomst treedt pas in werking na betaling van de premie. Bij de reisannuleringsverzekering gaat de verzekeringsdekking in bij het afsluiten van de verzekeringsovereenkomst voor de geboekte reis. De complete verzekering omvat een reisannuleringsverzekering, een reisbagageverzekering, een reisziektekostenverzekering en een verzekering voor noodgevallen.

Meer informatie vindt u in de in het prijsgedeelte afgedrukte informatie over 'reisverzekeringen'.

Indien zich een verzekerde gebeurtenis voordoet, dient MDT Travel onderwriting GmbH, Daimlerstr. 1a, D-63303 Dreieich, onverwijld in kennis te worden gesteld. De Reisorganisatie is niet betrokken bij de afwikkeling van schadegevallen.

## 9. Annulering wegens het niet bereiken van het minimaal aantal deelnemers

### 9.1.

De Reisorganisatie kan wegens het niet bereiken van het minimaal aantal deelnemers tot 21 dagen vóór aanvang van de reis de reisovereenkomst alleen annuleren, indien zij

- in de betreffende precontractuele informatie het minimaal aantal deelnemers heeft vermeld, alsmede het tijdstip heeft aangegeven waarop de Klant de verklaring uiterlijk vóór de contractueel overeengekomen aanvang van de reis moet hebben ontvangen en
- in de reisbevestiging het minimaal aantal deelnemers en de uiterste annuleringstermijn aangeeft.

Een annulering moet 21 dagen vóór aanvang van de reis aan de klant worden gecommuniceerd

### 9.2.

Indien de reis om deze reden niet doorgaat, dient de Reisorganisatie de door de Klant gedane betalingen op de reissom onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen na de mededeling van annulering te restitueren.

## 10. Opzegging om redenen van gedrag

De Reisorganisatie kan de pakketreis-

overeenkomst zonder inachtneming van een termijn annuleren, wanneer de reiziger de reis ondanks een waarschuwing van de Reisorganisatie blijvend verstoort of wanneer hij zich zodanig in strijd met de overeenkomst gedraagt, dat onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is. Dat geldt niet indien het in strijd met de overeenkomst zijnde gedrag berust op een verzuim van de informatieverplichtingen van de Reisorganisatie. Annuleert de Reisorganisatie, dan behoudt zij het recht op voldoening van de reissom; ze moet hierop echter de waarde van de bespaarde kosten in mindering brengen, evenals de voordelen die zij verkrijgt uit een andere inzet van de niet afgenomen diensten, met inbegrip van de door de uitvoerders van de diensten aan haar gecrediteerde bedragen.

## 11. Medewerkingsverplichtingen van de reiziger

### 11.1. Reisdocumenten

De Klant dient de Reisorganisatie of zijn reisbureau, waarbij hij de pakketreis heeft geboekt, te informeren wanneer hij de vereiste reisdocumenten niet binnen de door de Reisorganisatie medege-deelde termijn ontvangt.

### 11.2. Kennisgeving van gebreken/verzoek tot het nemen van corrigerende maatregelen

Wordt de reis niet vrij van gebreken uitgevoerd, dan kan de reiziger corrigerende maatregelen eisen.

Indien de Reisorganisatie als gevolg van een verwijtbaar verzuim van kennisgeving van gebreken deze niet kon corrigeren, kan de reiziger geen aanspraken op vermindering overeenkomstig § 651m BGB, noch aanspraken op schadevergoeding overeenkomstig § 651n BGB doen gelden.

De reiziger is verplicht om de vertegenwoordiger van de Reisorganisatie ter plaatse onmiddellijk op de hoogte te brengen van eventuele gebreken. Is er geen vertegenwoordiger van de Reisorganisatie ter plaatse voorhanden, dan moeten eventuele gebreken van de reis ter kennis van de Reisorganisatie worden gebracht via het medege-deelde contactpunt van de Reisorganisatie; de beschikbaarheid van de vertegenwoordiger van de Reisorganisatie of diens contactpunt ter plaatse wordt in de reisbevestiging vermeld. De reiziger kan echter de gebreken ook melden aan zijn reisbureau, waarbij hij de pakketreis heeft geboekt. De vertegenwoordiger van de Reisorganisatie heeft de opdracht om corrigerende maatregelen te nemen, voor zover dit mogelijk is. Hij is echter niet bevoegd om rechten te erkennen.

### 11.3. Stellen van een termijn vóór opzegging

Indien een Klant/reiziger de pakketreisovereenkomst wegens een reisgebrek van het type zoals beschreven in § 651i lid 2 BGB, mits aanmerkelijk, overeenkomstig § 651l BGB wenst op te zeggen, dient hij de Reisorganisatie eerst een redelijke termijn te stellen voor het nemen van corrigerende maatregelen. Dat

geldt alleen niet in het geval dat de corrigerende maatregelen door de Reisorganisatie worden geweigerd of indien het onmiddellijk nemen van de corrigerende maatregelen noodzakelijk is.

## 12. Vlieguren

### 12.1.

Wijzigingen van de vluchttijden of de route, ook op korte termijn, zijn binnen de werkingsfeer van punt 3.1 van deze voorwaarden toegestaan. Bevindt de Klant zich ten tijde van de wijziging al op de plaats van bestemming, dan wordt de informatie over de wijziging gecommuniceerd op de informatie-borden en in de informatiemappen bij het desbetreffende vakantiecomplex of rechtstreeks door de reisleiding. Los daarvan is de Klant verplicht om zich in verband met de terugvlucht- of transfertijden 24 uur Algemene Voorwaarden alltours Klassik vóór de geplande vertrektijd via de lokale vertegenwoordiging telefonisch of met behulp van de informatieborden of -mappen te informeren.

### 12.2.

Maakt de Klant in het gebied van bestemming geen gebruik van de diensten van de reisleiding, omdat hij bijv. uitsluitend vluchten zonder andere diensten bij de Reisorganisatie heeft geboekt, dan is hij verplicht uiterlijk 24 uur vóór de terugvlucht door de luchtvaartmaatschappij het exacte tijdstip van de terugvlucht te laten bevestigen.

### 12.3.

Het bagagevervoer geschiedt op basis van de voorwaarden van de betreffende vervoersonderneming. De bagagebepalingen en de vervoersvoorwaarden van de afzonderlijke luchtvaartmaatschappijen kan de reiziger via de internetpagina: <https://www.alltours.de/service-hilfe/befoederungsbedingungen> of bij de betreffende gecontracteerde luchtvrachtvervoerder opvragen. Bij vlieguren wordt doorgaans één stuk bagage per persoon vervoerd. Dat geldt in principe niet voor kleine kinderen tot voltooiing van het tweede levensjaar zonder aanspraak op een eigen zitplaats. Eventuele hogere bagagevrijstellingen en toeslagen voor overbagage zijn onderworpen aan de vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen die de betreffende vlucht uitvoeren. Geneesmiddelen voor eigen gebruik en waardevolle voorwerpen dienen (in het kader van de geldende veiligheidsbepalingen) niet in de ruimbagage, maar in de handbagage te worden vervoerd. Dieren, surfplanken, fietsen, golfuitrusting en andere volumineuze voorwerpen, zoals rolstoelen, vallen niet onder de normale bagage. Het vervoer van deze voorwerpen dient door de Klant zelf bij de desbetreffende luchtvaartmaatschappij te worden aangemeld, de kosten voor het vervoer, ook in het gebied van bestemming, zijn voor rekening van de Klant. Als er meerdere hotels worden geboekt, is de transfer tussen de hotels niet in de prijs van de reis inbegrepen. De reiziger wordt erop gewezen dat verlies, beschadiging en vertraging van bagage in ver-

band met vlieguren volgens de luchtverkeersrechtelijke bepalingen door de reiziger onmiddellijk ter plaatse door middel van een schadeformulier ('P.I.R.') aan de verantwoordelijke luchtvaartmaatschappij moeten worden gemeld. Op grond van internationale overeenkomsten kunnen luchtvaartmaatschappijen en Reisororganisaties vergoedingen weigeren, wanneer het schadeformulier niet is ingevuld. Het schadeformulier dient bij bagageschade binnen 7 dagen en bij vertraging van de bagage binnen 21 dagen na overhandiging van de bagage te worden ingediend. Bovendien dienen alle gevallen van bagageschade/-verlies en/of verkeerde omgang met bagage onverwijld te worden gemeld aan de Reisororganisatie, diens vertegenwoordiger dan wel aanspreekpunt of het reisbureau. De reiziger wordt hiermee niet ontbonden van zijn plicht om het schadeformulier binnen de onder gestelde termijn bij de luchtvaartmaatschappij in te dienen.

#### 12.4.

De uiterste inchecktijd bij de incheckbalie is 180 minuten vóór de geplande vertrektijd. Dit geldt ook indien de reiziger reeds online heeft ingecheckt.

#### 12.5.

Rechtstreekse vluchten zijn niet altijd „non-stopvluchten“ en kunnen tussenlandingen impliceren.

#### 12.6.

Claims in geval van instapweigering, annulering en vertraging conform EU-verordening nr. 261/2004 dienen niet aan de Reisororganisatie te worden gericht, maar uitsluitend aan de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.

#### 13. Beperking van de aansprakelijkheid

##### 13.1.

De contractuele aansprakelijkheid van de Reisororganisatie voor schade die geen lichamelijk letsel betreft en niet verwijtbaar is veroorzaakt, is beperkt tot de drievoudige reissom. Deze beperking laat eventuele verdere aanspraken uit hoofde van internationale overeenkomsten of daarop berustende wettelijke voorschriften onverlet.

##### 13.2.

De Reisororganisatie is niet verantwoordelijk voor niet nagekomen prestaties, persoonlijk letsel en materiële schade in verband met prestaties die als diensten van derden (bijv. bemiddelde excursies, sportevenementen, theaterbezoeken, tentoonstellingen, etc.) enkel worden bemiddeld, indien deze diensten in de reisbeschrijving en de reisbevestiging uitdrukkelijk en met vermelding van de identiteit en het adres van de bemiddelde contractpartner dusdanig duidelijk als diensten van derden zijn aangegeven, dat ze voor de reiziger herkenbaar geen onderdeel uitmaken van de pakketreis van de Reisororganisatie en apart daarvan zijn uitgekozen. Dit laat de §§ 651b, 651c, 651w en 651y BGB onverlet. De Reisororganisatie is evenwel aansprakelijk indien en voor zover de door de reiziger

geleden schade is veroorzaakt door een schending van de informatie-, voorlichtings- of organisatieverplichtingen van de Reisororganisatie.

#### 14. Claimen van aanspraken: geadresseerde, informatie over de beslechting van consumentengeschillen

##### 14.1.

Aanspraken krachtens §§ 651 i l lid 3 nr. 2, 4-7 BGB dienen door de reiziger bij de Reisororganisatie te worden geclaimd. De claim kan ook via het reisbureau worden ingediend, indien de pakketreis via dit reisbureau werd geboekt. Aanbevolen wordt de claim op een duurzame gegevensdrager in te dienen.

##### 14.2.

De Reisororganisatie wijst er in het kader van de wet inzake de beslechting van consumentengeschillen op dat zij niet deelneemt aan een vrijwillige arbitrage. Mocht een consumentengeschillenregeling na het drukken van deze reisvoorwaarden voor de Reisororganisatie verplichtend worden, dan zal de Reisororganisatie de Klant hierover op geschikte wijze informeren.

#### 15. Informatieverplichtingen betreffende de identiteit van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert

De EU-verordening inzake het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, verplicht de Reisororganisatie om de Klant bij de boeking te informeren over de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij van alle in het kader van de geboekte reis te leveren luchtvervoersdiensten. Indien bij de boeking de uitvoerende luchtvaartmaatschappij nog niet vaststaat, is de Reisororganisatie verplicht om de Klant mede te delen welke luchtvaartmaatschappij(en) waarschijnlijk de vlucht(en) zal (zullen) uitvoeren. Zodra de Reisororganisatie weet welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren, moet zij de Klant daarvan in kennis stellen. Indien de luchtvaartmaatschappij die aan de Klant is genoemd als uitvoerende luchtvaartmaatschappij verandert, moet de Reisororganisatie de Klant op de hoogte brengen van de wijziging. Zij moet onmiddellijk alle passende maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de Klant zo spoedig mogelijk van de wijziging op de hoogte wordt gesteld. De lijst van luchtvaartmaatschappijen met EU-vliegverbod, vroeger ('Blacklist') kan via de volgende internetpagina worden opgevraagd:

[https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_de](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de)

#### 16. Paspoort-, visum- en gezondheidsregeling

##### 16.1.

De Reisororganisatie zal de reiziger informeren over de algemene vereisten inzake paspoorten en visa alsmede de sani-

taire formaliteiten van het land van bestemming, met inbegrip van de geschatte termijnen voor het verkrijgen van eventueel nodige visa vóór het sluiten van de overeenkomst alsook over de mogelijke wijzigingen ervan vóór aanvang van de reis.

##### 16.2.

De reiziger is verantwoordelijk voor het verkrijgen en meenemen van de wettelijk vereiste reisdocumenten, eventuele vereiste inentingen en het in acht nemen van douane- en deviezenvoorschriften. Nadelen die voortvloeien uit het niet naleven van deze voorschriften, bijv. de betaling van annuleringskosten, zijn voor rekening van de reiziger. Dit geldt niet indien de Reisororganisatie geen, ontoereikende of onjuiste informatie heeft verstrekt.

##### 16.3.

De Reisororganisatie is niet aansprakelijk voor de tijdige afgifte en toezending van de noodzakelijke visa door de respectieve diplomatieke vertegenwoordiging indien de Klant haar opdracht heeft gegeven deze te bezorgen, tenzij de Reisororganisatie eigen verplichtingen heeft verzaakt.

#### 17. Rechtskeuze en bevoegde rechtbank

##### 17.1.

De contractuele relatie tussen de reiziger en alltours flugreisen gmbh wordt uitsluitend beheerst door Duits recht. Indien bij rechtsvorderingen van de reiziger jegens alltours flugreisen gmbh in het buitenland voor de aansprakelijkheid van alltours flugreisen gmbh ten principale geen Duits recht wordt toegepast, dan is met betrekking tot de rechtsgevolgen, in het bijzonder wat de aard, de omvang en de hoogte van aanspraken van de reiziger betreft, uitsluitend Duits recht van toepassing.

##### 17.2.

De reiziger kan alltours flugreisen gmbh enkel in de plaats waar zij haar maatschappelijke zetel heeft in rechte vervolgen. Voor rechtsvorderingen van alltours flugreisen gmbh jegens de reiziger is de woonplaats van de reiziger bepalend, tenzij de rechtsvordering gericht is tegen ondernemers of personen die geen algemeen bevoegde rechtbank in Duitsland hebben, of tegen personen die na het sluiten van de overeenkomst hun woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats naar het buitenland hebben overgebracht of wier woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats op het ogenblik van het instellen van de rechtsvordering niet bekend is. In die gevallen is de vestigingsplaats van alltours flugreisen gmbh doorslaggevend.

##### 17.3.

De bovenstaande bepalingen inzake de rechtskeuze gelden niet

a) indien en voor zover uit niet-discretionaire bepalingen van internationale verdragen, die op de reisovereenkomst tussen de reiziger en alltours flugreisen gmbh dienen te

worden toegepast, iet anders ten gunste van de reiziger blijkt, of  
b) indien en voor zover niet-discretionaire bepalingen die van toepassing zijn op de reisovereenkomst in de lidstaat van de EU waartoe de reiziger behoort, gunstiger zijn voor de reiziger dan de voornoemde bepalingen of de betreffende Duitse voorschriften.

#### 18. Bescherming persoonsgegevens

Informatie inzake de bescherming van persoonsgegevens vindt u op onze internetpagina [www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz](http://www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz)

#### 19. Algemene bepalingen

Bij de publicatie van nieuwe brochures verliezen al onze eerdere publicaties over gelijklopende reisbestemmingen en data hun geldigheid. Alle gegevens betreffende de diensten, programma's, data en prijzen komen overeen met de stand van zaken bij het ter perse gaan. Stand: mei 2026

De Reisororganisatie:  
alltours flugreisen gmbh  
Berger Allee 15  
D-40213 Düsseldorf  
Telefoon: +49 211 5427-0  
E-mail: [info@alltours.de](mailto:info@alltours.de)  
Handelsregister: AG Düsseldorf,  
HRB 73797