

REISVOORWAARDEN (Algemene voorwaarden)

1. Afsluiting van de reisovereenkomst

- Door de boeking biedt de klant aan de reisorganisator TravelTrex GmbH met statutaire zetel in Keulen, Duitsland (hierna „TT“ genoemd), een bindende afsluiting van een reisovereenkomst aan. De reisbeschrijving en de aanvullende informatie van TT voor de desbetreffende reis, voor zover de klant daarover beschikt, vormen de grondslag van dat aanbod.
- Bij boekingen op aanvraag kan het toetsen van de beschikbaarheid door TT tot en met 7 werkdagen in beslag nemen. De klant blijft tijdens deze periode gebonden aan zijn boeking.
- Reisbemiddelaars (bijv. reisbureaus) en prestatiedragers (bijv. hotels, vervoerondernemingen) zijn door TT niet gevolmachtigd om afspraken te maken, inlichtingen te verstrekken of toezeggingen te doen die de overeengekomen inhoud van de reisovereenkomst wijzigen, verder gaan dan de contractueel toegezegde prestaties van TT of die met de reisbeschrijving in tegenspraak zijn. Brochures over plaatsen en hotels, die niet door TT worden uitgegeven, zijn voor TT en haar verbintenissen niet bindend indien deze niet door middel van een uitdrukkelijke overeenkomst met de klant tot onderwerp van de reisbeschrijving of tot inhoud van de verbintenissen van TT werden gemaakt.
- De boeking kan schriftelijk, mondeling, telefonisch, per fax, via het internet of per e-mail gebeuren. De klant staat in voor alle contractuele verplichtingen van zichzelf en van andere medereizigers voor wie hij de boeking uitvoert, voor zover hij deze verplichting door een uitdrukkelijke en afzonderlijke verklaring op zich heeft genomen. Bij elektronische boekingen bevestigt TT de ontvangst van de boeking onverwijld op elektronische wijze. Deze ontvangstbevestiging is echter nog geen bevestiging van de aanvaarding van de boekingsopdracht.
- De overeenkomst komt tot stand door de aanvaarding door TT. Deze aanvaarding hoeft niet in een bepaalde vorm plaats te vinden. Bij of onmiddellijk na de afsluiting van de overeenkomst overhandigt TT aan de klant een schriftelijke reisbevestiging. Daartoe is TT niet verplicht indien de klant minder dan zeven werkdagen voor de afreis boekt.
- Indien de inhoud van de reisbevestiging afwijkt van de inhoud van de boeking, is dit een nieuw aanbod van TT, waaraan TT gedurende tien dagen is gebonden. De overeenkomst komt op basis van dat nieuwe aanbod tot stand indien de klant gedurende die bindende termijn door een uitdrukkelijke verklaring, door een aanbetaling, door middel van betaling van het resterende bedrag of door de afreis aan TT het aanbod aanvaardt.
- Indien de boeker bij de telefonische boeking niet over de reisvoorwaarden van de organisator beschikt, worden die hem samen met de reisbevestiging toegestuurd en worden ze overeenkomstig het bepaalde in artikel 1e onderdeel van de reisovereenkomst.

2. Betaling, reisdocumenten

- Betalingen van de reissom vóór de reis mogen enkel tegen overlegging van een Zekerheidsbewijs in de zin van lid 3, § 651 k BGB (Duitse Burgerlijk Wetboek) plaatsvinden. Na het sluiten van de overeenkomst is tegen overlegging van het zekerheidscertificaat een aanbetaling ter hoogte van 25% van de reissom verschuldigd. Indien een verzekering geboekt werd, moet de verzekeringspremie reeds bij de aanbetaling volledig overgemaakt worden. Het resterende bedrag is zes weken voor het begin van de reis verschuldigd. Indien de boeking binnen die zes weken gebeurt, is de volledige reissom ineens verschuldigd.
- Indien de klant de aanbetaling en/of de betaling van het resterende bedrag niet overeenkomstig de verschuldigdheid doorvoert, heeft TT het recht om - na een aanmaning met een nadere termijnstelling - de reisovereenkomst te ontbinden en de klant annuleringskosten overeenkomstig artikel 4 in rekening te brengen.
- Voor zover de complete betaling door TT ontvangen is, worden vanaf 14 dagen voor reisaanvang de reisdocumenten verstuurd.

3. Wijzigingen

- Wijzigingen of afwijkingen van afzonderlijke reisonderdelen van de overeengekomen inhoud van de reisovereenkomst, die na het afsluiten van de overeenkomst noodzakelijk worden en die niet door TT in strijd met de goede trouw zijn bewerkstelligd, zijn enkel dan toegestaan, indien die wijzigingen of afwijkingen niet aanzienlijk zijn en deze de algemene vorm van de geboekte reis niet beïnvloeden. Eventuele wettelijke garantieaanspraken blijven onverminderd van kracht indien de gewijzigde prestaties gebreken bevatten.
- TT is verplicht om de klant onmiddellijk van wijzigingen of afwijkingen op de hoogte te brengen. Onder omstandigheden zal TT aan de klant een gratis omboeking of een gratis annulering aanbieden. Bij een aanzienlijke wijziging van een wezenlijk onderdeel van de reis heeft de klant het recht om zonder kosten de reisovereenkomst te ontbinden of om deelname aan een minstens gelijkwaardige reis te vorderen, indien TT in staat is om uit haar aanbod een dergelijke reis zonder toeslag voor de klant aan te bieden. De klant dient deze rechten onverwijld na de verklaring van TT over de wijziging van een onderdeel van de reis jegens TT te gelde te maken.

4. Annulering door de klant voor de afreis

- De klant kan op elk moment voor aanvang van de reis de reis annuleren. Doorslaggevend is de ontvangst van de annuleringsverklaring door TT (adres zie onderaan) of door het reisbureau waar de reis werd geboekt. De klant wordt aangeraden om schriftelijk te annuleren. Indien de klant de reisovereenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert of de reis niet begint (no-show), verliest TT de aanspraak op de reissom. In plaats daarvan kan TT, voor zover de annulering niet aan TT toe te rekenen is of het gevolg is van overmacht, schadeloosstelling voor reisvoorbereidingen en uitgaven verlangen. Bij de berekening van de schadeloosstelling moet met gewoonlijk bespaarde uitgaven en gewoonlijk mogelijk ander gebruik van onderdelen van de reis rekening worden gehouden.
- TT kan deze aanspraak op schadeloosstelling, rekening houdend met de volgende indeling aan de hand van het tijdstip van de annulering in relatie tot de contractueel overeengekomen aanvang van de reis, in een procentuele verhouding tot de reissom als volgt berekenen: bij annulering tot 30 dagen voor de afreis wordt 20%, tot 15 dagen voor de afreis wordt 40%, tot 8 dagen voor de afreis wordt 70% en vanaf 7 dagen voor de afreis en bij no-show wordt 90% van de reissom berekend. Voor de volledige annulering (dus niet bij afzonderlijke deelnemers) van wooneenheden vanaf 10 personen gelden de navolgende vaste bedragen, op basis van het feit dat ze uitsluitend op lange termijn kunnen worden verhuurd: tot 16 weken voor de afreis 20%, tot 12 weken voor de afreis 30%, tot 8 weken voor de afreis 40%, tot vier weken voor de afreis 60%, tot 15 dagen voor de afreis 70%, tot 8 dagen voor de afreis 80% en vanaf 7 dagen voor de afreis en bij no-show 90% van de reissom. Indien de annulering buiten onze openingstijden (uitgezonderd zaterdag) binnenkomt, geldt de daaropvolgende werkdag (uitgezonderd zaterdag) als het tijdstip van de annulering.
 - TT kan overeenkomstig § 651 i lid 2 BGB (Duitse Burgerlijk Wetboek) vergoeding van de daadwerkelijk ontstane schade vorderen die overeenkomt met de reissom onder aftrek van bespaarde uitgaven en eventuele andersoortig gebruik van de reisonderdelen.
 - Indien een of meerdere personen van een groep annuleert, zodat de wooneenheid (bijv. tweepersonskamer, appartement) door de overgebleven personen nog steeds wordt bezet, worden de annuleringskosten in beginsel overeenkomstig artikel punt 4b berekend (onafhankelijk van het tijdstip van de annulering).
 - Het staat de klant vrij om aan TT te bewijzen dat er geen of aanzienlijk minder schade is geleden dan de gevorderde vaste bedragen.

5. Omboekingen

- De klant kan na het afsluiten van de overeenkomst geen aanspraak maken op wijzigingen met betrekking tot de reisdatum, de bestemming, de plaats van de afreis, de accommodatie of het transportmiddel (omboeking). Indien op verzoek van de klant toch een omboeking plaatsvindt, kan TT tot 31 dagen voor de afreis een omboekingsvergoeding van € 25,- per reiziger vorderen. Verzoeken van de klant tot omboekingen vanaf de 30e dag voor de afreis kunnen - voor zover de omboeking überhaupt mogelijk is - enkel na annulering van de reisovereenkomst overeenkomstig artikel 4 en een gelijktijdige nieuwe boeking worden uitgevoerd. Dat geldt niet bij verzoeken tot omboekingen die slechts weinig inspanning vereisen (omboeken van skipassen, materiaal, lessen en extra verzorging). TT behoudt zich het recht voor, voor deze kleine wijzigingen een verwerkingskost van € 10,- per wijziging aan te rekenen. Indien de omboeking gelijkstaat aan een gedeeltelijke annulering kan overeenkomstig artikel 4 worden gehandeld.
- Tot aan de afreis kan de klant verlangen dat in zijn plaats een derde de rechten en plichten van het reisovereenkomst overneemt. Hiervoor is een omboekingsvergoeding van € 25,- verschuldigd. TT kan zich tegen de overname door een derde verzetten indien deze niet aan de bijzondere reisvoorwaarden voldoet of indien zijn deelname met de wettelijke voorschriften of met administratieve bepalingen in tegenspraak is. Indien een derde de overeenkomst overneemt, zijn hij en de reiziger tegenover TT als hoofdelijke schuldenaars aan te merken ten aanzien van de reissom en de bijkomende kosten die door de overname door de derde ontstaan.

6. Niet genoten diensten

Indien de klant afzonderlijke diensten van de reis, die hem op juiste wijze worden aangeboden, niet aanneemt om redenen die aan hem zijn toe te rekenen (bijv. door een vroegtijdige terugreis of om andere dringende redenen), kan hij geen aanspraak maken op een evenredige vergoeding van de reissom. TT zal zich inspannen om bij de prestatiedragers een vergoeding van de bespaarde uitgaven te verkrijgen. Deze verplichting geldt niet indien het om volledig onbeduidende diensten gaat of indien een vergoeding met wettelijke of administratieve bepalingen in tegenspraak is.

7. Opzegging omwille van gedrag

TT kan de reisovereenkomst zonder inachtnaam van een opzeggingstermijn opzeggen indien de klant, ongeacht een aanmaning van TT, de uitvoering van de reis voortdurend stoort of wanneer hij zich zodanig in strijd met de overeenkomst gedraagt, dat de onmiddellijke ontbinding van de reisovereenkomst gerechtvaardigd is. Indien TT de overeenkomst opzegt, behoudt TT aanspraak op de reissom. TT dient evenwel de waarde van de bespaarde uitgaven evenals van de voordelen, die TT door een ander gebruik van de niet afgenomen diensten verkrijgt, inclusief de door TT van de prestatiedrager gecrediteerde bedragen, in mindering te brengen.

8. Verplichtingen van de klant

- Klachten: Indien de reis niet contractueel wordt uitgevoerd, kan de klant een oplossing verlangen. De klant is echter verplicht om TT zo spoedig mogelijk van een klacht tijdens de reis op de hoogte te brengen. Indien hij dat (door schuld) nalaat, is een vermindering van de reissom niet van

toepassing. Dat geldt enkel dan niet, indien de klacht duidelijk hopeloos is of om andere redenen onredelijk is. De klant is verplicht om de reisleiding op de vakantieplaats onverwijld van zijn klachten op de hoogte te brengen. Indien er op de vakantieplaats geen reisleiding aanwezig is, dienen eventuele klachten aan TT te harer kantore/zetel worden meegedeeld. De klant verneemt de bereikbaarheid van de reisleiding of van TT in de reisbeschrijving, laatstelijk echter in de reisdocumenten. De reisleiding heeft de opdracht om, indien mogelijk, voor een oplossing zorg te dragen. Zij is echter niet bevoegd om vorderingen van de klant te erkennen.

- b. Termijnstelling voor opzegging: Indien een klant de reisovereenkomst opzegt omwille van een klacht tijdens de reis zoals omschreven in § 651 c BGB (Duitse Burgerlijk Wetboek) overeenkomstig § 651 e BGB (Duitse Burgerlijk Wetboek), of vanwege een dringende voor TT waarneembare reden vanwege het feit dat daardoor van de klant afname van de reis niet meer gevegd kan worden dient hij TT eerst een redelijke termijn te stellen om een oplossing te bieden. Dat geldt enkel dan niet, indien een oplossing onmogelijk is, door TT wordt geweigerd of indien de onmiddellijke opzegging van de overeenkomst door een bijzonder, door TT waarneembaar belang van de klant wordt gerechtvaardigd.
- c. Verlies of vertraging van bagage: TT raadt ten zeerste aan om bij vlieggreizen schade aan of vertraging bij de levering van bagage onmiddellijk ter plaatse aan de hand van een schadeaangifte (P.I.R.) bij de bevoegde luchtvaartmaatschappij te melden. Luchtvaartmaatschappijen weigeren in beginsel vergoedingen indien de schadeaangifte niet werd ingevuld. De schadeaangifte dient bij verlies van bagage binnen 7 dagen, bij vertraging binnen 21 dagen na overhandiging te worden gedaan. Voor het overige dient verlies, beschadiging of verkeerd afgeleverde bagage aan de reisleiding of aan de plaatselijke vertegenwoordiging van TT te worden meegedeeld.
- d. Reisdocumenten: De klant dient TT op de hoogte brengen indien hij de vereiste reisdocumenten (bijv. vliegtuigticket, hotelbon) niet binnen de door TT medegedeelde termijn ontvangen heeft.
- e. Schadebeperkingsplicht: De klant dient het ontstaan van schade zoveel mogelijk te vermijden en ontstane schade zo beperkt mogelijk te houden. Meer specifiek dient hij TT op het gevaar van een schade te wijzen.

9. Beperking van de aansprakelijkheid

- a. De contractuele aansprakelijkheid van TT voor schade, uitgezonderd lichamelijk letsel, is tot het drievoud van de reissom beperkt, voor zover de schade van de klant noch opzettelijk, noch door grove nalatigheid werd veroorzaakt of voor zover TT voor schade die de klant lijdt, enkel vanwege de schuld van een prestatiedrager aansprakelijk is.
- b. De onrechtmatige daad aansprakelijkheid van TT voor zaakschade, die niet opzettelijk of door grove nalatigheid werd veroorzaakt, is tot het drievoud van de reissom beperkt. Dit maximale aansprakelijkheidsbedrag geldt telkens per klant en per reis. Eventueel omvangrijkere aanspraken in verband met bagage overeenkomstig het Verdrag van Montreal blijven door de beperking onverminderd van kracht. Aan de klant wordt in dat verband ten zeerste aangeraden om een reisongevallen- of een bagageverzekering af te sluiten.
- c. TT is niet aansprakelijk voor wanprestatie, lichamelijk letsel of zaakschade in verband met diensten, die uitsluitend als vreemde diensten worden bemiddeld (bijv. gebruik van de skiliften, skibus, enz.) en in de reisbeschrijving uitdrukkelijk als vreemde diensten worden aangegeven.

10. Uitsluiting van vorderingen en verjaring

- a. Vorderingen in verband met een niet-contractueel verloop van de reis dient de klant binnen een maand na het contractueel voorziene einde van de reis te melden bij TT. Dit kan binnen deze termijn uitsluitend jegens TT gebeuren (adres zie onderaan). Na afloop van die termijn kan de klant vorderingen melden, indien hij buiten zijn schuld de termijn niet kon naleven. Dat geldt echter niet voor de termijn voor de aangifte van schade aan bagage, vertraging bij de levering of verlies van bagage in verband met vluchten overeenkomstig artikel 8c. Deze dienen bij verlies van bagage binnen 7 dagen en bij vertraging van de bagage binnen 21 dagen na overhandiging te worden gemeld.
- b. Vorderingen van de klant overeenkomstig § 651 c-f BGB (Duitse Burgerlijk Wetboek) verjaren na een jaar. De verjaringstermijn begint op de dag waarop volgens de overeenkomst de reis zou aflopen. Indien er tussen de klant en TT onderhandelingen lopen over de vordering of over de omstandigheden waarop de vordering is gebaseerd, wordt de verjaring gestuit tot de klant of TT weigert de onderhandelingen voort te zetten. De verjaring kan ten vroegste 3 maanden na het einde van de stuiting intreden.

11. Identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij

TT is verplicht om bij de boeking de klant op de hoogte te brengen van de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij ten aanzien van alle in het kader van de geboekte reis uit te voeren luchttransportdiensten. Indien de uitvoerende luchtvaartmaatschappij bij de boeking nog niet vaststaat, dient TT aan de klant de luchtvaartmaatschappij(en) mede te delen, die waarschijnlijk de vlucht zal/zullen uitvoeren. Zodra TT weet welke luchtvaartmaatschappij de vlucht uitvoert, brengt TT de klant op de hoogte. Indien de aan de klant genoemde luchtvaartmaatschappij verandert, moet TT ervoor zorgen dat de klant zo snel mogelijk van de wijziging op de hoogte wordt gebracht.

12. Paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften

- a. TT zal onderdanen van een lidstaat van de Europese Gemeenschap, waarin de reis wordt aangeboden, over de bepalingen van paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften informeren vóór het afsluiten van de overeenkomst en over een eventuele wijziging vóór de afreis. Voor onderdanen van andere landen verstrekt het bevoegde consulaat inlichtingen. Daarbij wordt ervan uitgegaan dat er voor de klant en voor eventuele andere reizigers geen bijzondere (bijv. dubbele nationaliteit, staatloosheid) gelden.
- b. TT is niet aansprakelijk voor de tijdige aflevering en de toegankelijkheid van benodigde visa door de desbetreffende diplomatieke vertegenwoordiging indien TT de klant opdracht heeft gegeven daarvoor te zorgen, tenzij de vertraging aan TT toe te rekenen is.
- c. De klant is verantwoordelijk voor het verkrijgen en meenemen van de noodzakelijke reisdocumenten, voor eventueel noodzakelijke inentingen evenals voor het naleven van douane- en deviezenvoorschriften. Alle nadelen, met name de betaling van annuleringskosten, die uit de niet-naleving van deze voorschriften voortvloeien, komen ten laste van de klant, tenzij ze door nalatige, foutieve informatie of door het niet verstrekken van informatie door TT zijn veroorzaakt.

13. Rechtskeuze

Op de contractuele verhouding tussen de klant en TT is uitsluitend het Duitse recht van toepassing, indien en in zoverre de rechtskeuze er niet toe leidt dat aan de consument door de onderhavige contractuele bepalingen en door het desbetreffende Duitse recht de bescherming die aan hem op grond van de dwingendrechtelijke bepalingen van het recht van het land, waar hij zijn vaste woonplaats heeft geboden wordt, wordt ontnomen. In dat geval geldt dat het Duitse recht nog steeds van toepassing is, met dien verstande dat de dwingende minimale beschermingsbepalingen van het land, waarin de consument zijn gebruikelijke woonplaats heeft, prevaleren. Indien er aan het sluiten van de overeenkomst met een consument, wiens vaste woonplaats zich niet in Duitsland bevindt, geen uitdrukkelijk aanbod of reclame in het land van zijn vaste woonplaats, die tot het afsluiten van de overeenkomst hebben geleid, is voorafgegaan, is uitsluitend het Duitse recht van toepassing. Datzelfde geldt ook voor de gehele rechtsverhouding. Indien bij dagvaardingen van de klant tegen TT in het buitenland voor de aansprakelijkheid van TT ten aanzien van de grondslag niet het Duitse recht wordt toegepast, is met betrekking tot de rechtsgevolgen, met name met betrekking tot de soort, de omvang en de hoogte van de vorderingen van de klant, uitsluitend het Duitse recht van toepassing.

14. Bevoegde rechtbank

- a. De klant kan, indien hij consument is, naar eigen keuze TT in zijn woonplaats of bij de zetel van TT dagvaarden. Voor procedures van TT tegen klanten, die consument zijn, is de woonplaats van de klant doorslaggevend.
- b. Voor procedures tegen klanten dan wel contractanten van de reisovereenkomst, die kooplieden, publiekrechtelijke of privaatrechtelijke rechtspersonen zijn, is de rechter in de vestigingsplaats van TT bevoegd.
- c. Voor procedures tegen klanten, wier woonplaats of vaste verblijfplaats ten tijde van dagvaarding niet bekend is, is de rechter in de vestigingsplaats van TT bevoegd.
- d. De vorige bepalingen gelden niet indien en voor zover uit contractueel niet uitsluitbare bepalingen van internationale verdragen, die op de reisovereenkomst tussen de klant en TT van toepassing zijn, iets anders ten gunste van de klant voortvloeit of indien en voor zover op de reisovereenkomst bepalingen van toepassing zijn van de lidstaat van de EU, waarvan de klant een onderdaan is, die niet uitgesloten kunnen worden en die voor de klant voordeliger zijn dan de bepalingen van deze voorwaarden of de overeenkomstige Duitse bepalingen.

15. Nietigheid van afzonderlijke bepalingen

- a. De nietigheid van afzonderlijke bepalingen van de reisovereenkomst leidt niet tot de algehele nietigheid van de volledige reisovereenkomst.
- b. De Nederlandstalige reisvoorwaarden zijn een rechtstreekse vertaling van de Duitse taalversie. Bij twijfel is de Duitse taalversie juridisch bindend.

Reisorganisatie:

TravelTrex GmbH, Bonner Str. 484-486, 50968 Köln, HRB 31998, kantongerecht Köln, directie: Andreas Rühl, Thomas Bartel.

WinterTrex is een merk van TravelTrex GmbH.

Stand: 04.07.2011.