



**schauinsland  
reizen**

# Algemene voorwaarden van schauinsland-reizen gmbh

Geachte vakantiegast,

De volgende reisvoorwaarden worden opgenomen in de **overeenkomst voor pakketreizen** die tussen u (hierna „klant“) en ons (hierna „touroperator“) wordt gesloten vanaf 01.09.2018 (dag van boeking).

Met uitzondering van het bepaalde in lid 2.6. Deze voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op **overeenkomsten tot het verrichten van logies diensten zonder verdere reisdiensten** (bv alleen hotel of alleen vakantiehuis/woning).

Met uitzondering van het bepaalde in lid. 2.6., 2.7., 7.4., 12.2., 12.3. en 15., zijn deze voorwaarden ook van overeenkomstige toepassing op **overeenkomsten voor de terbeschikkingstelling van accommodatie zonder verdere reisdiensten**.

De voorwaarden zijn echter niet van toepassing bij het boeken van diensten die door de organisator uitdrukkelijk gemarkeerd worden als enkel geregelde diensten. Voorwaarden voor diensten in verband met de vraag naar vluchten zonder verdere reisdiensten (alleen voor vluchten)

Voor zover de diensten niet alleen uitdrukkelijk door de organisator worden geregeld, voert de organisator de margebelasting uit overeenkomstig § 25 UStG (reisdiensten in het segment voor particuliere klanten); bijgevolg bevatten deze reisdiensten geen aan te geven belasting over de toegevoegde waarde.

## 1. Afsluiting van de reisovereenkomst/-verplichting voor medereizigers

- 1.1. Het volgende is geldig voor alle boekingskanalen (bijv. reisbureau, rechtstreeks bij reisorganisator, telefonisch, online, etc.):
  - a) De basis van het aanbod is de reisbeschrijving en de aanvullende informatie van de organisator voor de betreffende reis, voor zover die beschikbaar is voor de klant op het moment van boeking.
  - b) De klant is verantwoordelijk voor alle contractuele verplichtingen van de reizigers voor wie hij of zij boekt, alsook voor zijn eigen verplichtingen, voor zover hij die verplichtingen heeft aanvaard door middel van een uitdrukkelijke en afzonderlijke verklaring.
  - c) Indien de inhoud van de verklaring van aanvaarding van de organisator afwijkt van de inhoud van de boeking, dan doet de organisator een nieuw aanbod waaraan hij gebonden is gedurende een periode van tien dagen. De overeenkomst wordt gesloten op basis van dit nieuwe aanbod, voor zover de organisator op de wijziging inzake het nieuwe aanbod heeft gewezen en aan zijn precontractuele informatieplicht heeft voldaan en de klant de organisator binnen de bindende termijn door middel van een uitdrukkelijke verklaring of aanbetaling zijn of haar aanvaarding meedeelt.
  - d) De precontractuele informatie die door de organisator wordt verstrekt over de essentiële kenmerken van de reisdiensten, de prijs van de reis en alle bijkomende kosten, de betalingsmodaliteiten, het minimumaantal deelnemers en de forfaitaire annulering bedragen (overeenkomstig art. 250 § 3 nr. 1,3 tot 5 en § 7 EGBGB) maken enkel geen deel uit van de overeenkomst voor pakketreizen indien dat uitdrukkelijk tussen de partijen is overeengekomen.
  - e) Indien de prijsverminderingen gekoppeld zijn aan de leeftijd - bijv. kinderkorting of gratis voor kleine kinderen - is de leeftijd van het kind op de contractueel overeengekomen datum van terugkeer doorslaggevend. Die leeftijd moet door de klant die de reis aanvraagt bij de boeking worden opgegeven.
- 1.2. Voor boekingen die mondeling, telefonisch, schriftelijk, per sms, per e-mail of per fax gebeuren, geldt het volgende:
  - a) Bij de boeking (reisregistratie) biedt de klant de organisator de afsluiting van de overeenkomst voor de pakketreis bindend aan.
  - b) De overeenkomst komt tot stand na ontvangst van de reisbevestiging door de organisator. Bij of onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst bezorgt de organisator de klant een reisbevestiging conform de wettelijke vereisten op een permanente gegevensdrager (die de klant in staat stelt de verklaring ongewijzigd op te slaan of te bewaren, zodat ze voor de klant binnen een redelijke termijn toegankelijk is, bijvoorbeeld op papier of per e-mail), indien de klant geen recht heeft op een reisbevestiging conform artikel 250 § 6 lid. 1 S.2 EGBGB, omdat de overeenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van beide partijen of buiten zakelijke ruimten tot stand is gekomen.
- 1.3. Bij boekingen in elektronische zakelijke transacties (bijv. internet, via een app) geldt voor het sluiten van de overeenkomst het volgende:
  - a) Het proces van online boeken wordt uitgelegd aan de klant in de bijbehorende aanvraag.
  - b) De klant heeft de mogelijkheid om zijn ingevoerde gegevens te corrigeren, te wissen of het gehele boekingsformulier te resetten, en het gebruik van die mogelijkheid wordt uitgelegd.
  - c) De talen die voor elektronische boeking worden aangeboden, zijn aangegeven.
  - d) Voor zover de tekst van de overeenkomst door de organisator wordt opgeslagen, wordt de klant hierover geïnformeerd, alsook over de mogelijkheid om de tekst van de overeenkomst later op te vragen.
  - e) Door te drukken op de knop (het functie vakje) „boeken met



## schouinsland reizen

verplichte betaling" of de knop met een vergelijkbare bewoording, biedt de klant de organisator bindend de sluiting van de overeenkomst voor pakketreizen bindend aan.

- f) De klant ontvangt onmiddellijk elektronisch een bevestiging van ontvangst van zijn reisregistratie. (ontvangstbevestiging).
  - g) De overdracht van de reisregistratie door het indrukken van de knop rechtvaardigt geen aanspraak van de klant op het tot stand komen van een overeenkomst.
  - h) De overeenkomst komt tot stand na ontvangst door de klant van de reisbevestiging van de organisator op een permanente gegevensdrager. Indien de reisbevestiging direct na het indrukken van de knop „boeken met verplichte betaling" op het beeldscherm verschijnt, komt de overeenkomst van de pakketreis tot stand bij de weergave van deze reisbevestiging. In dit geval is er geen tussentijdse kennisgeving van ontvangst van de boeking overeenkomstig f) hierboven vereist, op voorwaarde dat de klant de mogelijkheid wordt geboden om de reisbevestiging op een permanente gegevensdrager op te slaan en af te drukken. Het bindende karakter van de overeenkomst voor pakketreizen is echter niet afhankelijk van het feit of de klant daadwerkelijk gebruikmaakt van deze mogelijkheden voor opslaan of afdrukken.
- 1.4. De organisator wijst erop dat volgens de wettelijke voorschriften voor pakketreizen overeenkomstig § 651 a en § 651 c BGB, die bij verkoop op afstand zijn gesloten, er geen herroepingsrecht bestaat, maar alleen het wettelijke ontbindings- en beëindigingsrecht, met name het ontbindingsrecht overeenkomstig § 651 h BGB. Er bestaat echter een herroepingsrecht wanneer de overeenkomst voor reisdiensten overeenkomstig § 651 a BGB buiten verkoopruimten wordt afgesloten, tenzij de mondelinge onderhandelingen, waarop de overeenkomst gebaseerd is, op basis van een eerdere bestelling van de reiziger gebeurd zijn; in het laatste geval bestaat er geen herroepingsrecht.
- ## 2. Betalingsmodaliteiten en afgifte van reisdocumenten
- 2.1. Na het sluiten van de overeenkomst is onmiddellijk een aanbetaling verschuldigd van 20% van de reissom vermeerderd met de kosten van de afgesloten reisverzekering. Het resterende te betalen bedrag dient vier weken voor vertrek te worden voldaan.
  - 2.2. Voor boekingen en betalingen tot en met acht dagen voor aanvang van de reis kan de betaling contant worden verricht, via een bankoverschrijving, creditcard, via een real-time bankoverschrijving in online banking („Instant-Payment") of via een SEPA-incasso. Voor betalingen in de SEPA-incasso regeling gelden de bijzondere kenmerken volgens paragraaf 3. Bij betaling via SEPA-incasso regeling of met een creditcard wordt de rekening automatisch gedebiteerd op de respectievelijke vervaldata. Indien de betaling niet op de vervaldag kan worden afgeschreven van de hierboven vermelde incasso- of kredietkaart rekening, heeft de organisator het recht om de klant bij wijze van compensatie de werkelijk gemaakte extra kosten in rekening te brengen (bijv. bank- of backoffice kosten).
  - 2.3. Bij boeking en betaling minder dan acht dagen voor aanvang van de reis kan de betaling alleen plaatsvinden via SEPA-incasso, tenzij de organisator een andere betalingsoptie aanbiedt, of met toestemming van de organisator ook via een real-time bankoverschrijving in online-bankieren („onmiddellijke betaling"). Indien de klant, in afwijking van het bepaalde in 2.3., kiest voor een contante betaling of een gewone bankoverschrijving als betalingswijze binnen zeven dagen voor vertrek, heeft deze betaling geen schuld bevrijdend effect.
  - 2.4. Indien in afwijking van het bepaalde in 2.3. binnen zeven dagen voor vertrek een overschrijving plaatsvindt, worden daarmee de schulden niet kwijtgescholden. De reispapieren worden, na volledige betaling, gemiddeld twee tot drie weken voor vertrek per post of e-mail aan het bij boeking aangegeven adres verstuurd. Eventuele teveel betaalde bedragen worden terug gestort.
  - 2.5. Indien de klant rechtstreeks van de organisator een factuur en bevestiging ontvangt, dienen betalingen met schuldbevrijdende werking uitsluitend aan de organisator en niet aan het reisbureau te geschieden.
  - 2.6. De organisator kan betalingen of aanbetalingen op de reissom bij een pakketreis - in het bijzonder conform paragraaf 2.1. tot en met 2.3. - alleen dan verlangen indien er een effectieve insolventiebescherming bestaat en het zekerheidscertificaat met de naam en de contactgegevens van de klantengeldverzekeraar op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze aan de klant is overhandigd. De organisator heeft ter bescherming van het geld van de klant een insolventieverzekering afgesloten bij Zurich Insurance plc, Niederlassung Deutschland AG.
  - 2.7. De organisator heeft een afzonderlijke overeenkomst gesloten voor de verzekering van de klant voor accommodatie diensten zonder verdere reisdiensten (bv. alleen hotel, alleen vakantiehuis, alleen vakantieappartement) die niet bij wet onderworpen zijn aan de wet inzake pakketreizen. Bij het boeken van een accommodatiedienst zonder verdere reisdiensten is het niet nodig een zekerheidscertificaat af te geven om betalingen op de reissom te aanvaarden.
- ## 3. Betalingen in het kader van het SEPA-incassosysteem
- Betalingen van klanten via automatische incasso in de Single Euro Payments Area en de daaraan deelnemende landen zijn alleen mogelijk via het zogenaamde „SEPA-incassosysteem" en alleen onder de volgende voorwaarden:
- 3.1. De klant dient bij de boeking een SEPA-domiciliëringsmandaat te verstrekken ten gunste van de organisator.
  - 3.2. In de regel stelt de organisator de klant op de hoogte van de komende domiciliëring („prenotificatie") door toezending van de factuur, maar niet later dan één dag voor de vervaldag van de domiciliëring. Deze informatie kan ook vooraf worden verstrekt voor verschillende domiciliëringen (bijv. aanbetaling en de betaling van het resterende bedrag).
  - 3.3. Het door de organisator geïncasseerde bedrag kan afwijken van het in de voorafgaande informatie vermelde bedrag indien de klant in de periode tussen het verstrekken van de voorafgaande informatie en de vervaldatum de diensten geheel of gedeeltelijk annuleert of aanvullende diensten boekt.



## schuinsland reizen

### 4. Prijsaanpassing

- 4.1. De organisator behoudt zich het recht voor de overeengekomen reissom te verhogen in geval van een stijging van personenvervoerkosten door hogere brandstof- of energiedragerkosten of een stijging van belastingen en andere heffingen voor overeengekomen reisdiensten zoals toeristenbelastingen, haven- of luchthavengelden, of bij wijzigingen in de wisselkoersen die van toepassing zijn op de betrokken pakketreis.
- 4.2. Indien de kosten van personenvervoer ten tijde van het sluiten van de overeenkomst stijgen, is de organisator gerechtigd de reissom te verhogen door toepassing van de volgende berekeningen:
  - Indien de verhoging van de vervoerkosten betrekking heeft op de zitplaats, kan de organisator de prijsverhoging van de klant verlangen;
  - indien de vervoerder een prijsverhoging per vervoermiddel eist, worden de bijkomende vervoerkosten gedeeld door het aantal zitplaatsen van het overeengekomen vervoermiddel. De resulterende verhoging per individuele zitplaats kan van de klant worden geëist.
- 4.3. In geval van verhoging van de bestaande vergoedingen voor overeengekomen reisdiensten zoals toeristentarieven, haven- of luchthavengelden of als gevolg van een wijziging van de relevante wisselkoers, kan de organisator de reissom verhogen met het overeenkomstige bedrag per klant.
- 4.4. Een verhoging na het sluiten van de overeenkomst kan door de klant in principe slechts tot de 20e dag voor de overeengekomen aanvang van de reis worden verlangd. De organisator informeert de klanten hierover en over de berekening van de prijsverhoging op een vaste gegevensdrager. In het geval van een overeenkomst voor het verstrekken van accommodatie diensten zonder verdere reisdiensten (bv. alleen hotel, alleen vakantiehuis, alleen vakantie woning), is het bovendien noodzakelijk dat er meer dan vier maanden verstrijken tussen het sluiten van de overeenkomst en de overeengekomen reisdatum en de omstandigheden die tot de verhoging hebben geleid, zich nog niet vóór het sluiten van de overeenkomst hadden kunnen voordoen en niet door de organisator bij het sluiten van de overeenkomst konden worden voorzien.
- 4.5. De klant kan van de organisator in overeenstemming met de regeling in paragraaf 4.4 zin 1 een verlaging van de reissom verlangen, indien en voor zover de in paragraaf 4.1. vermelde kosten, belastingen, heffingen of wisselkoersen werden gewijzigd na het afsluiten van de overeenkomst en vóór de aanvang van de reis en die leiden tot lagere kosten voor de organisator.
- 4.6. Indien na het sluiten van de overeenkomst een prijsverhoging van meer dan 8% van de totale reissom wordt meegedeeld, geldt dat als een aanbod van de organisator aan de klant om de overeenkomst dienovereenkomstig te wijzigen. In dat geval kan de organisator eisen dat de klant ofwel het aanbod tot wijziging van de overeenkomst binnen een redelijke termijn aanvaardt, ofwel verklaart dat hij zich uit de overeenkomst terugtrekt. Na het verstrijken van die termijn wordt het aanbod tot wijziging van de overeenkomst geacht te zijn aanvaard. Als alternatief kan de organisator de klant ook deelname aan een vervangende reis aanbieden in plaats van een prijsverhoging.

### 5. Veranderingen in diensten

- 5.1. Afwijkingen van wezenlijke kenmerken van reisdiensten van de overeengekomen inhoud van de overeenkomst voor pakketreizen, die na het sluiten van de overeenkomst noodzakelijk zijn geworden en niet te goeder trouw door de organisator zijn veroorzaakt, zijn vóór aanvang van de reis toegestaan, mits de afwijkingen onbeduidend zijn en geen afbreuk doen aan de algehele opzet van de reis.
- 5.2. De organisator is verplicht de klant onmiddellijk nadat hij kennis heeft genomen van de reden van de wijziging, op een permanente gegevensdrager (bijv. ook e-mail, sms of voicemail) op een duidelijke, begrijpelijke en gemarkeerde manier te informeren over wijzigingen in de diensten.
- 5.3. In geval van een wezenlijke wijziging van een essentieel kenmerk van een reisdienst of een afwijking van de bijzondere specificaties van de klant, die de inhoud van de overeenkomst voor pakketreizen zijn geworden, heeft de klant het recht om binnen een redelijke termijn, vastgesteld door de organisator op het moment van kennisgeving van de wijziging, de wijziging te aanvaarden, de overeenkomst kosteloos op te zeggen of te kiezen voor deelname aan een vervangende reis, mits de organisator een dergelijke reis heeft aangeboden. De klant heeft de keuze om al dan niet te reageren op de mededeling van de organisator. Als de klant reageert op de organisator, dan kan hij ofwel akkoord gaan met de contractwijziging, deelname eisen aan een vervangende reis die hem wordt aangeboden of kosteloos de overeenkomst opzeggen. Indien de klant niet of niet binnen de gestelde termijn op de organisator reageert, wordt de meegedeelde wijziging geacht te zijn aanvaard. De klant wordt hiervan op de hoogte gebracht in de verklaring conform paragraaf 5.2. op een duidelijke, begrijpelijke en nadrukkelijke wijze.
- 5.4. Indien de wijzigingen of de vervangende reis leiden tot een kwaliteitsvermindering of een kostenvermindering bij de organisator ten opzichte van de oorspronkelijk geboekte reis, bestaat er een recht op een gepaste prijsvermindering.

### 6. Terugtrekking van de klant/reis annuleringskosten

- 6.1. De klant kan zich te allen tijde vóór aanvang van de reis uit de reisovereenkomst terugtrekken. Hij wordt aanbevolen zijn terugtrekking op een permanente gegevensdrager aan te geven. Bepalend is de datum van ontvangst van de annulering door de organisator of het betrokken reisbureau.
- 6.2. Als de reiziger zich voor aanvang van de reis annuleert of niet gaat verliest de reisorganisatie aanspraak op de reissom. De reisorganisatie kan evenwel aanspraak maken op een redelijke vergoeding, mits hij niet verantwoordelijk is voor de annulering of er uitzonderlijke omstandigheden op of in de onmiddellijke nabijheid, onvermijdbare, buitengewone op van de plaats van bestemming ontstaan die de uitvoering van de pakketreis of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming aanzienlijk belemmeren. Omstandigheden zijn onvermijdelijk en uitzonderlijk als ze niet onder de controle van de organisator vallen en de gevolgen ervan niet vermeden hadden kunnen worden, zelfs



## **schauinsland reizen**

- als alle redelijke voorzorgen genomen waren.
- 6.3. De organisator zal een forfaitaire vergoeding eisen voor reis annuleringskosten conform de tabellen in paragraaf 17 van deze voorwaarden. De periode tussen ontvangst van de annulering en het overeengekomen begin van de reis, het type reis, de betreffende bestemming alsook de verwachte besparingen van kosten en de verwachte verwerving door ander gebruik van de reisdiensten, worden daarbij in aanmerking genomen.
- 6.4. Indien de organisator een forfaitaire vergoeding volgens paragraaf 6.3. eist, heeft de klant niettemin het recht om aan de organisator te bewijzen dat er minder of geen schade is opgetreden.
- 6.5. De organisator behoudt zich het recht voor om in plaats van de in 6.3. bedoelde forfaitaire bedragen een hogere, individueel berekende schadevergoeding te eisen, indien hij kan bewijzen dat hij aanzienlijk hogere kosten heeft gemaakt dan het respectieve toepasselijke forfaitaire bedrag. In dat geval is de organisator verplicht concrete cijfers en bewijzen van de gevorderde schadevergoeding te verstrekken, rekening houdend met de bespaarde kosten en elk ander gebruik van de reisdiensten.
- 7. Wijzigingen op verzoek van de klant/omboekingen/ vervangingsrecht**
- 7.1. Indien de klant na het sluiten van de reisovereenkomst een omboeking verzoekt, is dat éénmaal tot 22 dagen vóór de vertrekdatum mogelijk, met uitzondering van het bepaalde in
- 7.2. indien de gewenste gewijzigde dienst volgens het programma van de organisator beschikbaar is. Omboekingen zijn veranderingen in de reisdatum, de vlucht, de bestemming, de accommodatie of de maaltijdformules.
- 7.2. Een omboeking is niet mogelijk in de volgende gevallen:
- a) Omboeken van vluchten voor reizen met inbegrip van lijnvluchten en dynamisch geproduceerde reizen (SLRD - schauinsland-reizen dynamisch)
  - b) Omboeking van het cruise gedeelte voor pakketreizen met inbegrip van het cruise aandeel;
  - c) Omboeken van afzonderlijk gemarkeerde aanbiedingen. De specifieke voorwaarden worden weergegeven voordat de reservering verklaring wordt ingediend.
  - d) Omboeken van reizen met luchtvervoer naar reizen zonder luchtvervoer
  - e) Indien de reis wordt uitgesteld met meer dan 4 weken te rekenen vanaf de oorspronkelijke vertrekdatum
- 7.3. Naast de gewijzigde reissom en eventuele extra kosten die de organisator als gevolg van de wijziging moet maken, is er eenmalig een bedrag aan administratiekosten verschuldigd van € 30,00 per persoon voor het omboeken overeenkomstig paragraaf 7.1, tenzij de omboeking is gebaseerd op ontbrekende, ontoereikende of onjuiste precontractuele informatie overeenkomstig art. 250 § 3 EGBGB ten aanzien van de reiziger.
- 7.4. De klant kan overeenkomstig § 651 e BGB door een tijdige kennisgeving op een vaste gegevensdrager eisen dat in plaats daarvan een derde de rechten en plichten uit de overeenkomst voor pakketreizen op zich neemt. Een dergelijke verklaring is in ieder geval tijdig indien deze 7 dagen voor aanvang van de reis door de organisator is ontvangen. Paragraaf 7.3. is van overeenkomstige toepassing. Voor de prijs van de reis en de extra kosten die voortvloeien uit de verandering van de persoon van de reisdeelnemer zijn de oorspronkelijke en nieuwe deelnemers hoofdelijk aansprakelijk volgens § 651 e BGB.
- 8. Diensten waarvan geen gebruik wordt gemaakt**
- Indien de klant omwille van aan de reiziger toe te rekenen redenen geen gebruik maakt van individuele reisdiensten die de organisator conform de overeenkomst aanbiedt en ter beschikking stelt, heeft hij geen recht op een proportionele terugbetaling van het reisbedrag, tenzij hij op grond van dergelijke redenen niet het recht zou hebben gehad de overeenkomst kosteloos op te zeggen of de overeenkomst voor pakketreizen overeenkomstig de wettelijke bepalingen op te zeggen. Op verzoek van de klant zal de organisator zich inspannen om de terugbetaling te bekomen van de door de dienstverleners bespaarde kosten, op voorwaarde dat het niet gaat om verwaarloosbare bedragen.
- 9. Beëindiging en ontbinding door de organisator**
- 9.1. De organisator kan het reiscontract ook na aanvang van de reis zonder opzegtermijn om gegronde redenen beëindigen. Een gegronde reden is met name aanwezig wanneer de klant ondanks een waarschuwing de overeenkomst zodanig blijft verstoren of zich zodanig met de overeenkomst in strijd gedraagt dat verdere deelname voor de organisator of de reisdeelnemers niet langer aanvaardbaar is. Dat geldt ook als de klant zich niet houdt aan feitelijk gerechtvaardigde instructies. Een waarschuwing overeenkomstig zin 2 is voor de organisator niet nodig wanneer de klant de reis bijzonder ernstig verstoort. Dat is met name het geval bij het plegen van misdaden tegen werknemers van de organisator, dienstverleners of hun werknemers en andere reizigers. In geval van beëindiging blijft de organisator recht houden op de reissom, voor zover er geen bespaarde kosten en voordelen voortvloeien uit enig ander gebruik van de reisdienst(en). Vorderingen tot schadevergoeding in alle andere opzichten blijven onaangetaast.
- 9.2. Indien de klant toch na een redelijke gratieperiode de reissom niet of niet volledig betaalt, kan de organisator zich uit de overeenkomst voor de pakketreis terugtrekken en bovendien een schadevergoeding eisen bij overeenkomstige toepassing van paragraaf 6.3. tot en met 6.5. van deze voorwaarden.
- 10. Vliegpreizen**
- 10.1. De bij de reisdocumenten afgegeven vluchtplannen zijn van toepassing. Wijzigingen van vluchttijden of routes, zelfs op korte termijn, zijn in het kader van paragraaf 5 van deze voorwaarden toegestaan. Hetzelfde geldt voor de vervanging van de geplande vliegtuigen en het gebruik van een andere luchtvaartmaatschappij. De organisator zal de klant onmiddellijk op de hoogte brengen wanneer hij van dergelijke omstandigheden kennis heeft gekregen, overeenkomstig paragraaf 11. Op de plaats van bestemming gebeurt dit door het melden op de informatieborden, het afdruk-



## schuinsland reizen

ken in de informatiemappen die zich in het betreffende vakantieoord bevinden, rechtstreeks via de reisleader of online via een website die aan de klant wordt verstrekt op de reisdocumenten. Hoe dan ook is de klant verplicht om zich 24 uur voor de geplande vertrekdatum te informeren over de terugvlucht of overstaptijden en dat via de lokale reisleiding, telefonisch, met behulp van de informatieborden of -folders, of online op de aangemelde website.

- 10.2. Indien de klant geen gebruik maakt van de reisleiding op de plaats van bestemming, bijvoorbeeld omdat hij bij de reisorganisator enkel een vliegreis zonder verdere diensten heeft geboekt, is hij verplicht de reisorganisator daarvan op de hoogte te stellen en dat uiterlijk 24 uur voor de terugvlucht door de luchtvaartmaatschappij het exacte tijdstip van de terugvlucht te laten bevestigen. Daarvoor neemt de klant contact op met het nummer dat op de achterkant van het ticket of in het boekje staat aangegeven, samen met de tickets en reisvouchers.
- 10.3. Wat betreft het luchtvervoer wordt er per klant één stuk bagage met een gewicht tot 15 kg als ingecheckte bagage vervoerd. Dat geldt in principe niet voor zuigelingen tot twee jaar die geen recht hebben op een eigen zitplaats.  
Alle hogere grenzen voor toegestane bagage en kosten voor extra bagage zijn afhankelijk van de vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert. Geneesmiddelen voor persoonlijk gebruik en kostbaarheden dienen (in het kader van de geldende veiligheidsvoorschriften) niet in de ingecheckte bagage, maar in de handbagage te worden vervoerd. Het is bovendien verboden gevaarlijke voorwerpen (bijv. scharen, nagelvijlen) in de handbagage mee te nemen.
- 10.4. Inchecken aan de incheckbalie sluit 90 minuten voor de opgegeven vertrektijd. Uitzonderingen zijn te vinden in de vluchtschema's. Indien de klant op bovenstaand tijdstip niet verschijnt, heeft de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert het recht de stoel op een andere manier te gebruiken.
- 10.5. Vervoer van zwangere vrouwen of zieke personen kan door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert worden geweigerd op grond van de geldende veiligheidsvoorschriften van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert. In geval van zwangerschap of ziekte tijdens het luchtvervoer moet de organisator daarvan onmiddellijk op de hoogte worden gebracht, zodat eventuele vervoersbeperkingen in elk afzonderlijk geval met de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, kunnen worden opgehelderd.
- 10.6. Directe vluchten zijn niet altijd „non-stopvluchten” en kunnen tussenlandingen hebben.
- 10.7. Claims in gevallen van instapweigerings, annulering en vertraging krachtens Verordening (EG) nr. 261/2004 van de EU dienen niet te worden gericht aan de organisator, maar uitsluitend aan de betreffende luchtvaartmaatschappij (de vliegtuigexploitant) die de vlucht uitvoert.

### **11. Verplichtingen om informatie te verstrekken over de identiteit van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert**

De EU-verordening betreffende het informeren van passagiers

over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij verplicht de organisator om de klant op het moment van boeking te informeren over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij van alle luchtvervoersdiensten die in het kader van de geboekte reis moeten worden verleend. Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert nog niet is vastgesteld op het moment van boeking, is de organisator verplicht om de klant te informeren over de luchtvaartmaatschappij die de vlucht waarschijnlijk zal uitvoeren. Zodra de organisator weet welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren, moet hij de klant daarvan op de hoogte brengen. Indien de luchtvaartmaatschappij die aan de klant meegedeeld is als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, verandert, moet de organisator de klant van de verandering op de hoogte brengen. De organisator moet onmiddellijk alle redelijke stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat de klant zo snel mogelijk van de wijziging op de hoogte wordt gebracht. Zie paragraaf 9. De lijst van luchtvaartmaatschappijen waaraan een EU-verbod is opgelegd („communautaire lijst”) is te vinden op [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_en.htm).

### **12. Medewerkingsplicht van de reiziger**

#### 12.1. Reisdocumenten

De klant moet de organisator of zijn reisbemiddelaar via wie hij de pakketreis heeft geboekt, ervan in kennis stellen dat hij niet de nodige reisdocumenten (bv. vervoerbewijs, hotelvoucher, trein- en vliegticket, indien van toepassing) ontvangt binnen de door de reisorganisator meegedeelde termijn. Indien de klant dergelijke informatie niet verstrekt, kan dit worden beschouwd als mede-oorzakelijke nalatigheid indien de organisator ervan uit kon gaan dat de klant de reisdocumenten tijdig had ontvangen.

#### 12.2. Kennisgeving van gebreken/verzoek tot herstel

Indien de reis niet vrij is van reisgebreken kan de reiziger om herstel verzoeken. Indien de organisator het gebrek door een toerekenbare tekortkoming niet had kunnen verhelpen, hoewel dit anders voor hem mogelijk zou zijn geweest en hij daartoe ook bereid zou zijn geweest, kan de reiziger geen aanspraak maken op prijskorting volgens § 651 m BGB of schadevergoeding volgens § 651 n BGB voor de voortzetting van het daardoor veroorzaakte gebrek.

De reiziger is verplicht de vertegenwoordiger van de organisator ter plaatse onmiddellijk op de hoogte te stellen van zijn melding van gebreken.

Indien een dergelijke vertegenwoordiger niet bestaat en niet vereist is, moeten eventuele reisgebreken onder de aandacht van de organisator worden gebracht op het in de reisdocumenten vermelde contactpunt van de organisator of via zijn plaatselijke vertegenwoordiger. De reiziger kan echter ook zijn reisbureau via hetwelk hij de reis heeft geboekt op de hoogte stellen van de melding van gebreken.

#### 12.3. Termijn voor opzegging

Indien een klant/reiziger de overeenkomst voor pakketreizen wenst op te zeggen wegens een gebrek in de reis zoals beschreven in § 651 i Abs. 2 BGB, voor zover van wezenlijke betekenis, overeenkomstig § 651 l BGB, moet hij de organisator vooraf een



## **schauinsland reizen**

- redelijke termijn stellen om de situatie te verhelpen. Dat geldt niet indien de rechtzetting door de organisator geweigerd wordt of indien een onmiddellijke rechtzetting noodzakelijk is.
- 12.4. Bijzondere regels en termijnen voor bagageschade, vertraging van bagage en verlies in het kader van vliegreizen, beschadigde bagage alsook vertragingen, dienen door de klant onmiddellijk na ontdekking ervan aan de betrokken luchtvaartmaatschappij te worden gemeld, in geval van beschadiging of verlies van bagage ten laatste binnen 7 dagen na ontdekking van de schade, in geval van vertraging binnen 21 dagen na overdracht. Kennisgeving is een eerste vereiste voor de aansprakelijkheid van de luchtvruchtmaatschappij. Indien de klant ingecheckte bagage zonder voorbehoud aanvaardt, doet dat het weerlegbare vermoeden ontstaan dat de bagage onbeschadigd wordt afgeleverd. Daarom wordt aanbevolen om schade of verlies van bagage op de luchthaven van bestemming te melden aan de afhandelaars van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert door het overhandigen van het internationaal aanvaarde PIR-formulier (property irregularity report), aangezien de luchtvaartmaatschappijen anders gewoonlijk geen compensatiebetalingen zullen uitvoeren. In geval van beschadiging of verlies van bagage is het raadzaam om de passagiers coupon en het bagagelabel bij het schaderapport te voegen.
- 13. Beperking van aansprakelijkheid**
- 13.1. De contractuele aansprakelijkheid van de organisator voor schade die niet gebaseerd is op levens-, lichaams- of gezondheidschade en die niet toerekenbaar veroorzaakt werd, is beperkt tot driemaal de reissom. De verjaring laat alle verdere vorderingen uit hoofde van internationale overeenkomsten of op dergelijke overeenkomsten gebaseerde wettelijke bepalingen onverlet.
- 13.2. De organisator is niet aansprakelijk voor storingen in de dienstverlening, persoonlijk letsel of beschadiging van eigendommen in verband met diensten die slechts als externe dienstverlening zijn geregeld of voor diensten die de klant boekt bij de reisbegeleider of bij dienstverleners van de gedaagde (zoals excursies, huurauto's, tentoonstellingen, etc.) in het gebied van bestemming, voor de uitvoering waarvan de betreffende dienstverlener, een derde of een ander met name genoemd bedrijf optreedt als verantwoordelijke dienstverlener. §§ 651 b, 651 c, 651 w en 651 y BGB blijven hierdoor onverlet. De organisator is echter aansprakelijk indien en in de mate dat de schending van de verplichtingen van de organisator om te melden, te informeren of te organiseren de oorzaak is geworden van schade aan de klant.
- 14. Indiening van vorderingen: Geadresseerde; Informatie over de beslechting van consumentengeschillen**
- 14.1. De klant dient vorderingen wegens het niet uitvoeren van de reis volgens de overeenkomst in te stellen tegen organisator **schauinsland-reisen gmbh, Stresemannstraße 80, 47051 Duisburg**. De buitengerechtelijke indiening kan ook via het reisbureau gebeuren indien de pakketreis via dit reisbureau is geboekt. Indiening op een permanente gegevensdrager wordt aanbevolen.
- 14.2. Medewerkers van de dienstverleners of de plaatselijke reisleiding alsook vlieg- en baliemedewerkers zijn niet bevoegd tot het accepteren van vorderingen. Zij zijn ook niet gerechtigd vorderingen in naam van de organisator te erkennen.
- 14.3. Met betrekking tot de wet inzake geschillenbeslechting voor consumenten wijst de organisator erop dat hij niet deelneemt aan een vrijwillige beslechting van consumentengeschillen. Indien na het drukken van deze reisvoorwaarden de beslechting van een geschil voor de reisorganisator verplicht wordt, zal de organisator de klant hiervan in een passende vorm op de hoogte brengen. Voor alle reisovereenkomsten gesloten in het kader van elektronische rechtshandelingen verwijst de organisator naar het Europese online platform voor geschillenbeslechting (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).
- 15. Voorschriften inzake paspoort, visum en gezondheid**
- 15.1. Voorafgaand aan het sluiten van het contract zal de organisator de klant informeren over de paspoort- en visumvereisten en de gezondheidsformaliteiten in het land van bestemming, met inbegrip van geschatte termijnen voor het verkrijgen van de benodigde visa.
- 15.2. Indien de organisator aan zijn informatieplicht voldoet, moet de klant ervoor zorgen dat er aan de voorwaarden voor de reis wordt voldaan, tenzij de organisator zich uitdrukkelijk heeft verbonden tot het verkrijgen van een visum of certificaat, etc.
- 15.3. De klant is dan ook verantwoordelijk voor het verkrijgen en bij zich dragen van de door de autoriteiten vereiste reisdocumenten, voor eventuele noodzakelijke inentingen en voor de naleving van de douane- en deviezenregels. De nadelen die voortvloeien uit het niet naleven van deze reglementering, zoals de betaling van de herroepingskosten, zijn ten laste van de klant. Dat geldt niet indien de organisator ondanks een overeenkomstige verplichting niet voldoende of onjuiste informatie heeft verstrekt.
- 15.4. De organisator is niet aansprakelijk voor de tijdige afgifte en ontvangst van de benodigde visa door de respectievelijke diplomatieke vertegenwoordiging, indien de klant de organisator de opdracht heeft gegeven om dergelijke visa te verkrijgen, tenzij de organisator zijn eigen verplichtingen niet is nagekomen.
- 16. Gegevensbescherming**
- De gegevens van de klant worden door middel van EDV geregistreerd, opgeslagen en verkregen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Het doorgeven van klantgegevens vindt alleen plaats voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de reis of op grond van dwingende wettelijke voorschriften of officiële maatregelen.
- 17. Annuleringskosten**
- Onderstaande tabellen tonen de relevante forfaitaire annuleringskosten door een percentage van het overeengekomen reisbedrag te specificeren:



**schauinsland  
reizen**

17.1. Forfaitaire vergoeding voor annuleringskosten conform paragraaf 6.3. als percentage van de overeengekomen reissom voor **pakketreizen met charter- of lijnvluchten en alleen-vlucht-reizen (charter)**:

Reisbestemming	bij begin van de reis	bij annulering (in elk geval voor het overeengekomen begin van de reis)							
		tot 90 dagen	89e–30e dag	29e–22e dag	21e–15e dag	14e–7e dag	6e–4e dag	vanaf de 3e dag	
Egypte/Canarische Eilanden/Kaapverdië/Portugal (incl. Madeira)	1.11.–31.10.	20%	25%	30%	40%	60%	75%	80%	
Balearen	1.11.–10.4.	15%	20%	25%	40%	60%	75%	80%	
	11.4.–31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	80%	85%	
Griekenland/Cyprus	1.11.–31.10.	20%	25%	35%	40%	65%	75%	85%	
	1.11.–25.3.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%	
Turkije/Tunesië/Malta/Marokko	26.3.–31.10.	20%	25%	30%	40%	60%	75%	80%	
	1.11.–31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	90%	
Malediven/V.A. Emiraten	1.11.–31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	90%	
Azië/Carabiën/ Mauritius/VS	met chartervlucht	1.11.–31.10.	25%	30%	40%	50%	60%	75%	85%
	met lijnvlucht	1.11.–31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	90%
Ander Europees vasteland	1.11.–25.3.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%	
	26.3.–31.10.	20%	25%	30%	40%	60%	75%	80%	
Andere pakketreizen met een deel zeereis	1.11.–31.10.	25%	30%	40%	50%	60%	80%	90%	

17.2. Forfaitaire annuleringskosten volgens punt 6.3 als percentage van de overeengekomen reissom voor het verstrekken van **accommodatie diensten zonder reisdiensten** (bv. alleen hotel, alleen vakantiehuis, alleen vakantieappartement):

Reisbestemming	bij begin van de reis	bij annulering (in elk geval voor het overeengekomen begin van de reis)				
		tot 45 dagen	44e–25e dag	24e–1e dag	op de dag van vertrek/ bij niet opdagen	
Egypte/Griekenland/Canarische Eilanden/Kaapverdië/Malta/Marokko/Portugal (incl. Madeira)/Turkije/Tunesië/Cyprus	1.11.–31.10.	15%	25%	40%	80%	
Balearen	1.11.–10.4.	15%	25%	40%	80%	
	11.4.–31.10.	15%	25%	60%	90%	
Cityhotels Barcelona en Madrid	1.11.–31.10.	25%	50%	80%	90%	
Malediven/Verenigde Arabische Emiraten	1.11.–31.10.	25%	40%	60%	90%	
Azië/Caribisch gebied/Mauritius/VS	1.11.–31.10.	15%	25%	40%	80%	
Duitsland/Oostenrijk/Beneluxlanden/Frankrijk/Polen	Vakantiehuis, -woning, -appartement	1.11.–31.10.	25%	50%	80%	90%
	Hotel	1.11.–31.10.	15%	25%	40%	80%
Ander Europees vasteland	1.11.–31.10.	15%	25%	40%	80%	

17.3. Forfaitaire annuleringskosten overeenkomstig paragraaf 6.3. als percentage van de overeengekomen reissom voor **alleenvlucht-boekingen met lijnvluchten**:

Reisbestemming	bij begin van de reis	bij annulering (in elk geval voor het overeengekomen begin van de reis)	
		tot 90 dagen	vanaf 89e dag
alle bestemmingen	1.11.–31.10.	75%	90%

**Organisator:**

schauinsland-reisen gmbh,  
Stresemannstrasse 80,  
47051 Duisburg, Duitsland  
Telefoon +49 203 994050  
Fax +49 203 400168

Status: 1.10.20