

onder de controle vallen van de partij die zich hierop beroept en de gevolgen ervan niet had kunnen voorzien c.q. voorkomen, zelfs wanneer alle redelijke voorzorgsmaatregelen waren getroffen.

(4) De touroperator kan zich in de volgende gevallen voor aanvang van de reis uit de overeenkomst terugtrekken:

1. [...]

2. De touroperator is op grond van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden niet in staat om de overeenkomst uit te voeren. In dat geval dient hij de klant onmiddellijk van de reden van de annulering op de hoogte te stellen. Wanneer de touroperator zich uit de overeenkomst terugtrekt, verliest hij het recht op de overeengekomen reissom.

(5) Wanneer de touroperator vanwege een annulering verplicht is tot restitutie van de reissom, dient hij hier binnen 14 dagen na opzegging van de overeenkomst gehoor aan te geven.

10. Medewerkingsplichten van de reiziger

10.1 Reisbescheiden

Indien u niet binnen de gestelde termijn de benodigde reisbescheiden heeft ontvangen, neem dan contact op met ons of met het reisbureau waar u de reisdiensten hebt geboekt.

10.2 Melding van een tekortkoming / Verzoek om ondersteuning

Wanneer de reis tekortkomingen vertoont, kunt u om ondersteuning verzoeken. Dit vereist - ongeacht onze primaire verplichting u bij te staan - uw medewerking. Daarom bent u verplicht dat u alles doet wat redelijkerwijs van u verwacht mag worden om een positieve bijdrage te leveren aan het oplossen van het probleem en de eventueel ontstane schade zo beperkt mogelijk te houden of totaal te voorkomen. Indien wij ten gevolge van het opzettelijk nalaten van een klachtmelding geen ondersteuning kunnen bieden, dan hebt u noch recht op een reductieclaim conform § 651m BGB, noch op een schadevergoeding conform § 651n BGB.

U bent verplicht om onze lokale vertegenwoordiger onmiddellijk van de tekortkoming op de hoogte te stellen. Is er geen lokale vertegenwoordiger aanwezig en/of deze maakt geen deel uit van de contractuele verplichting, neem dan contact op met de beneden aangegeven contactpersonen of het contactpunt. Meer informatie over de beschikbaarheid van onze lokale vertegenwoordiger en/of ons plaatselijke contactpunt vindt u in de reisbevestiging en/of -bescheiden.

Vermeld altijd de in de reisbescheiden vermelde dossier-/reisnummers, de reisbestemming(en) en -data. U kunt met uw klachtmelding ook terecht bij de reisagent waar u de diensten hebt geboekt.

Onze lokale vertegenwoordiger is voor de afhandeling gemachtigd, in zoverre die mogelijk is. Hij is echter niet bevoegd om claims te erkennen.

10.3 Termijnstelling voor opzegging

Als u de reisovereenkomst vanwege een tekortkoming als beschreven in § 651i, lid 2 BGB conform § 651j BGB wilt opzeggen, dan moet u ons een redelijke termijn gunnen om een oplossing te vinden. Dit geldt niet als wij de ondersteuning weigeren of als er onmiddellijke hulp geboden is.

10.4. Bagageschade en -vertraging bij vliegtrips / Speciale regels en termijnen voor het indienen van een verzoek om ondersteuning

(a) Wij willen u erop wijzen dat u bij verlies, beschadiging en/of vertraging van bagage in combinatie met een vliegreis dit conform de luchtvaartreglementen onmiddellijk ter plaatse dient te melden aan de verantwoordelijke luchtvaartmaatschappij en een schaderapport („P.I.R.”) moet laten opmaken. Bij het ontbreken van een schaderapport kunnen luchtvaartmaatschappijen en touroperators op basis van internationale overeenkomsten een evt. terugbetaling weigeren. Bij beschadiging aan bagage moet het rapport binnen 7 dagen zijn ingediend, bij vertragingen binnen 21 dagen na de overdracht.

b) Bovendien dient u verlies, beschadiging of zoekraken van bagage onmiddellijk aan ons, onze lokale vertegenwoordiger, ons contactpunt of de reisagent te melden.

11. Beperking van aansprakelijkheid

11.1 Onze contractuele aansprakelijkheid voor schade, anders dan persoonlijk letsel en/of nalatigheid, is beperkt tot driemaal de reissom.

11.2 Onze strafrechtelijke aansprakelijkheid voor schade, anders dan persoonlijk letsel, seksuele zelfbeschikking of nalatigheid, is beperkt tot driemaal de reissom.

11.3 Claims uit hoofde van internationale overeenkomsten of op dergelijke overeenkomsten gebaseerde wettelijke voorschriften, die mogelijk anderszins verder gaan dan die genoemd onder punt 11.1 en 11.2, blijven onverminderd van kracht.

11.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor gebreken in de uitvoering, persoonlijk letsel en/of materiële schade in samenhang met reisdiensten van derden (bijv. bemiddeling bij excursies, sportevenementen, theaterbezoeken, tentoonstellingen), wanneer deze diensten uitdrukkelijk worden vermeld in de reisspecificatie en -bevestiging onder opgave van de identiteit en het adres van de externe verdragspartner en voor u als zodanig duidelijk herkenbaar zijn als diensten van een derde partij en dat deze afzonderlijk worden geselecteerd. §§ 651b, 651c, 651w en 651y BGB blijven onverminderd van kracht.

Wij zijn echter wel aansprakelijk indien en voor zover een lacune in onze waarschuwings-, informatie- of organisatieplicht de oorzaak is van uw schade.

12. Afhandeling van vorderingen: Adressaat, informatie over beslechtning van consumentengeschillen

12.1 Vorderingen conform § 651i, lid 3, nr. 2 - 7 BGB moeten door u aan ons kenbaar worden gemaakt. U kunt uw claim ook indienen bij de reisagent waar u de reisdiensten hebt geboekt. Wij adviseren om de vordering digitaal in te dienen.

12.2 Wij wijzen erop dat wij niet deelnemen aan een vrijwillige beslechtning van consumentengeschillen. Wij wijzen voor alle, via het elektronisch rechts-

verkeer tot stand gekomen reisovereenkomsten op het Europese online-geschillenbeslechting-platform <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

13. Verjaring bij afzonderlijke reisarrangementen

Eventuele schadeclaims tegen ons verjaren in het geval van een boeking van een afzonderlijk reisarrangement na de wettelijke verjaringsstermijn conform §§ 195, 199

Eventuele schadeclaims tegen u als gevolg van wijziging of beschadiging van gehuurde objecten (bijv. huurauto, vakantiewoning) verjaren in geval van een boeking van een afzonderlijk reisarrangement na zes maanden. Deze termijn begint op de dag waarop de reis volgens de overeenkomst zou moeten eindigen.

14. Aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee

1. Vervoerders van passagiers over zee zijn conform Verordening (EG) nr. 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 aansprakelijk in het geval van overlijden, persoonlijk letsel, verlies of beschadiging van bagage en/of voorwerpen van waarde, evenals voor mobiliteitshulpmiddelen of overige speciale uitrusting van passagiers met een beperkte mobiliteit. Voor meer informatie over de geldende bepalingen en rechten van de reiziger op grond van deze verordening kunt u een e-mail sturen naar kreuzfahrten.info@dertouristik.com/ Betreft: Gevaar voor ongelukken!

15. Informatieplicht m.b.t. de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij

Op grond van de EU-verordening betreffende het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij zijn wij verplicht u bij de boeking te in te lichten over de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert en over alle diensten die de luchtvervoerder in het kader van de geboekte reis geacht wordt te leveren. Wanneer de exploiterende luchtvaartmaatschappij ten tijde van de boeking nog niet is vastgesteld, zijn wij verplicht u te informeren over de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht waarschijnlijk zal (zullen) uitvoeren. Wij zullen u inlichten zodra wij weten welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren. Wanneer de vlucht wordt uitgevoerd door een andere luchtvaartmaatschappij dan aanvankelijk vermeld, zullen wij u hiervan direct op de hoogte stellen. De lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod in de EU (communautaire lijst, voorheen „zwarte lijst”) is beschikbaar op de volgende websites: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm

16. Paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften

16.1 Wij informeren u/de reizigers over de algemene paspoort- en visumvereisten, evenals over de formaliteiten op gezondheidsgebied van het land van bestemming, met inbegrip van de geschatte termijnen voor het aanvragen van de evt. voor het sluiten van de overeenkomst benodigde visa en de evt. veranderingen voordat u vertrekt.

16.2 U bent als enige verantwoordelijk de benodigde reisdocumenten, de eventuele noodzakelijke inentingen en het naleven van de douane- en valutavoorschriften. Nadelen die voortvloeien uit het niet nakomen van deze voorschriften, zoals de annuleringskosten, komen voor uw rekening. Dit geldt niet in voor zover wij u verwijtbaar niet, onvoldoende of onjuist hebben geïnformeerd.

16.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor de tijdige aanvraag en afgifte van benodigde visa door de betreffende diplomatieke vertegenwoordiging, ook niet als u ons hiervoor hebt gemachtigd, tenzij wij verwijtbaar onze eigen verplichtingen hebben verzaakt.

17. Reisverzekeringen (annuleringsverzekering, enz.)

Houd er rekening mee dat de in deze catalogus vermelde prijzen exclusief annuleringsverzekering (kosten voor omboekingen/reisafbreking) zijn. Als u zich voor aanvang van de reis terugtrekt, worden annuleringskosten in rekening gebracht. Een reisafbreking kan gepaard gaan met extra kosten voor de terugreis en andere bijkomende zaken. Daarom is het raadzaam de speciale all-in verzekering van de Europese Reiseversicherung AG, Rosenheimer Strasse 116, 81669 München, Duitsland, af te sluiten. Deze omvat behalve een annuleringsverzekering tevens een uitgebreide reisverzekering met 24-uurs noodoproepdienst.

18. Gegevensbescherming

Voor het boeken van uw reis verzamelen wij persoonlijke gegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst. Deze gegevens worden elektronisch opgeslagen, verwerkt en - voor zover noodzakelijk in het kader van de overeenkomst - doorgegeven aan derden, bijv. dienstverleners zoals hotels en luchtvaartmaatschappijen.

Als u bij het boeken van uw reis uw e-mailadres opgeeft, zullen wij dit gebruiken om u te informeren over vergelijkbare aanbiedingen van ons bedrijf. Indien u geen informatie van ons wenst te ontvangen, kunt u te allen tijde bezwaar maken tegen de verwerking zonder verdere kosten dan de verzendkosten volgens de basistarieven. Wij zullen u hier bij ieder gebruik van uw e-mailadres voor dit doel op wijzen. U kunt al bij de boeking bezwaar maken tegen de ontvangst van commerciële e-mails.

19. Forfaitaire schadevergoedingen (zie punt 4.2 en 4.3)

De hoogte van de forfaitaire schadevergoeding is afhankelijk van de geselecteerde reisdienst en het tijdstip van ontvangst van uw kennisgeving van annulering. Indien u meerdere reisdiensten met individuele prijzen hebt samengesteld (bijv. vlucht en rondreis), dan wordt de schadevergoeding individueel berekend op basis van de hieronder weergegeven vaste tarieven en vervolgens opgeteld. Houd er rekening mee dat evt. toe te passen afwijkingen in de aanbestedingen voor de afzonderlijke reisdiensten voorrang hebben.

De forfaitaire schadevergoedingen voor de afzonderlijke reisdiensten worden als volgt gedifferentieerd:

19.1. Bij geboekte vluchten, auto-/bootreizen, huurauto's, hotels en gecombineerde pakketten met meerdere diensten, zoals rondreis, duik-, ski-, tenispakket (excl. entreebewijzen, zie punt 19.7):

- t/m dag 42 voor vertrek 20%

- t/m dag 30 voor vertrek 25%

- t/m dag 22 voor vertrek 30%

- t/m dag 15 voor vertrek 40%

- t/m dag 7 voor vertrek 60%

- t/m dag 3 voor vertrek 75%

- v.a. dag 2 voor vertrek 80%

19.2. Bij vakantiehuisen (per woonunit), woonboten, campers, fiets- en boottochten:

- t/m dag 45 voor vertrek 25%

- t/m dag 35 voor vertrek 50%

- v.a. dag 34 voor vertrek 80%

19.3. Bij boekingen van losse vluchten/vluchtsegmenten:

- t/m dag 30 voor vertrek 50%

- t/m dag 3 voor vertrek 75%

- v.a. dag 2 voor vertrek 80%

19.4. Gecombineerde boekingssegmenten

Bij door de reisaanvrager samengestelde diensten in het segmentsysteem (bijv. alleen vlucht en hotel):

- t/m dag 30 voor vertrek 50%

- t/m dag 3 voor vertrek 75%

- v.a. dag 2 voor vertrek 80%

19.5. Bij cruises:

- t/m dag 30 voor vertrek 25%

- t/m dag 22 voor vertrek 30%

- t/m dag 15 voor vertrek 50%

- t/m dag 3 voor vertrek 75%

- v.a. dag 2 voor vertrek 80%

19.6. Bij bus- en treinreizen zijn de annuleringskosten gericht op het type accommodatie.

19.7. Annulerings-/omboekingskosten voor geboekte tickets bedragen in de regel 100%, omdat het hier een georganiseerde reisdienst betreft.

Datum: september 2018.

Organisator

JAHN REISEN

Een merk van DER Touristik Deutschland GmbH

Humboldtstraße 140-144, 51149 Keulen

Kantongerecht: Keulen HRB 53152

Bedrijfsleider: René Herzog (Sprecher), Klaus Franke,

Michael Kimmer, Matthias Rotter, Mark Tantz,

Dr. Dirk Tietz, Stephanie Wulf