

Algemene reisvoorwaarden van Kleins Wanderreisen GmbH

Algemene bedrijfsvoorwaarden (Versie: 1 september 2009)/ Vertaling juli 2012

Deze voorwaarden zijn oorspronkelijk in het Duits opgesteld. In geval van geschil over de inhoud of de strekking van deze algemene reisvoorwaarden is alleen de Duitse tekst bindend.

1. Afsluiting van het reiscontract

- 1.1. De afsluiting van een reiscontract bij de aanmelding van de klant is bindend.
- 1.2. De inschrijving kan schriftelijk, mondeling of telefonisch plaatsvinden. De inschrijving is geldig voor alle bij de inschrijving opgegeven deelnemers, voor wiens contractverplichtingen de inschrijver instaat zoals voor zijn eigen verplichtingen, voor zover hij deze verantwoording d.m.v. een uitdrukkelijke, afzonderlijke verklaring op zich genomen heeft.
- 1.3. Het contract komt door acceptatie door ons tot stand, waarvoor geen afzonderlijk formulier vereist is. Wij zullen bij de contractafsluiting of direct daarna de klant de boekingsbevestiging overhandigen dan wel per post toezenden.
- 1.4. Indien de inhoud van de reisbevestiging afwijkt van de inschrijving, zal door ons een nieuw aanbod worden gedaan, waaraan wij gedurende 10 dagen gebonden zijn. Het contract komt op basis van het nieuwe aanbod tot stand, wanneer de reiziger binnen de termijn het aanbod accepteert.

2. Betaling

- 2.1. Bij afsluiting van het contract dient per deelnemer een aanbetaling voldaan te worden. **Deze bedraagt 10% van de reissom met een maximum van € 250.** De aanbetaling wordt op de reissom in mindering gebracht.
- 2.2. Wanneer vaststaat dat de reis zal plaatsvinden, worden de reisbescheiden door ons op zijn vroegst 4 weken voor reisaanvang aan de klant toegezonden. Het resterende bedrag dient na ontvangst van de reisbescheiden betaald te worden.

3. Diensten

- 3.1. Welke diensten contractueel overeengekomen zijn, blijkt uit de dienstomschrijvingen in de folder of op de website en de hierop betrekking hebbende informatie in de reisbevestiging.
- 3.2. De in de folder / op de website aangegeven informatie is voor ons bindend. Wij behouden ons echter nadrukkelijk het recht voor, om op basis van redenen betreffende zakelijk gerechtvaardigde, essentiële of niet voorziene zaken vóór contractafsluiting een wijziging in de folder / of op de website informatie door te voeren, waarvan de klant voor de boeking uiteraard op de hoogte wordt gesteld.

4. Dienst- en prijswijzigingen

- 4.1. Veranderingen of afwijkingen van afzonderlijke reisdiensten van de overeengekomen inhoud van het reiscontract, die na contractafsluiting noodzakelijk worden en die door ons te goeder trouw aangebracht worden, zijn uitsluitend toegestaan voor zover deze niet aanzienlijk zijn en het totaalbeeld van de reis niet benadelen. Eventuele vrijwaringclaims blijven onaangetast voor zover de gewijzigde diensten gebreken vertonen.
- 4.2. Wij zijn verplicht, de klant in geval van dienstwijzigingen of -afwijkingen hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Eventueel zullen wij de klant een kosteloze omboeking of een kosteloze annulering aanbieden.
- 4.3. Verder behouden wij ons het recht voor, de gepubliceerde en bij de boeking bevestigde prijzen bij een verhoging van de transportkosten of kosten voor de levering van bepaalde diensten zoals haven- of luchthavenbelastingen of een wijziging van de voor de betreffende reis geldende wisselkoersen, in een dusdanige omvang te veranderen, in zoverre de verhoging van de transportkosten of de kosten voor de levering van bepaalde diensten per persoon resp. per zitplaats een uitwerking op de reissom heeft, voor zover de tijdsduur tussen de contractafsluiting en de overeengekomen vertrekdatum meer dan vier maanden bedraagt.
- 4.4. Bij een achteraf ingevoerde wijziging van de reisprijs of een wijziging van een essentiële reisdienst dienen wij de klant onmiddellijk en uiterlijk 21 dagen voor reisaanvang hiervan op de hoogte te stellen. Prijswijzigingen na dit tijdstip zijn niet toegestaan. Bij prijsverhogingen van meer dan 5% of bij een aanzienlijke wijziging van een essentiële reisdienst heeft de reiziger het recht, kosteloos het reiscontract te annuleren of deelname aan een tenminste gelijkwaardige reis te eisen, als wij in staat zijn, uit het beschikbare aanbod een dergelijke reis zonder meerprijs aan te bieden.
- 4.5. De klant dient dit recht onmiddellijk nadat deze door ons van de prijsverhoging resp. wijziging van de reisdienst op de hoogte is gesteld, naar voren te brengen.

5. Annulering door de klant, omboekingen, vervangende personen

- 5.1. De klant kan zich te allen tijde voor het begin van de reis hiervan terugtrekken. Doorslaggevend is de ontvangst van de annuleringsverklaring door ons. Het wordt aanbevolen, de annulering schriftelijk kenbaar te maken.
- 5.2. Indien de klant zich van het reiscontract terugtrekt of de reis niet plaatsvindt, kunnen wij een schadevergoeding voor de getroffen voorzorgsmaatregelen en voor onze uitgaven eisen. Bij de berekening van de schadevergoeding dient rekening te worden gehouden met de gewoonlijk bespaarde uitgaven en het gewoonlijk elders inzetten van de reisdiensten.
- 5.3. Wij kunnen deze schadeclaim aan de hand van het volgende indeling globaal berekenen, waarbij de afstand van het tijdstip van annulering tot de contractueel overeengekomen reisaanvang in een procentuele verhouding tot de gehele reissom zichtbaar is.
 - a) tot 30 dagen voor reisaanvang 10%, minimaal 30 EUR
 - b) van de 29^{ste} tot de 15^{de} dag voor reisaanvang 30%
 - c) van de 14^{de} tot de 8^{ste} dag voor reisaanvang 60%
 - d) van de 7^{de} dag tot geen deelname 90%
 - e) Bijkomende diensten buiten de gehele reissom om worden aan de hand van de annuleringsvoorwaarden van de desbetreffende dienst aanbieder verrekend.Het staat de klant vrij, ons te bewijzen dat een schade helemaal niet dan wel in mindere mate is ontstaan. In dat geval betalen wij de klant het verschil met het globaal berekende bedrag terug.
- 5.4. Indien op verzoek van de klant na het boeken van de reis omtrent een afspraak die binnen het tijdelijke geldigheidsgebied van het reisaanbod ligt, veranderingen betreffende de reisaafspraak, de plaats van aanvang, het onderkomen of de wijze van vervoer worden

aangebracht (omboeking), dan kunnen wij bij omboeking tot 30 dagen voor reisaanvang een omboekingsvergoeding eisen.

5.5. Omboekingsverzoeken binnen 30 dagen voor reisaanvang kunnen, voor zover deze überhaupt uitgevoerd kunnen worden, uitsluitend na annulering van het reiscontract conform de voorwaarden onder paragraaf 5.3 en gelijktijdige hernieuwde aanmelding uitgevoerd worden. Dit geldt niet voor omboekingsverzoeken waaraan slechts lage kosten verbonden zijn.

5.6. Tot aan reisaanvang kan de klant verlangen, dat een derde zijn rechten en plichten van het reiscontract overneemt. Wij kunnen de toegang van deze derde afkeuren, als deze niet in voldoende mate aan de specifieke vereisten voor de reis voldoet of diens deelname in strijd is met wettelijke voorschriften of bepalingen van overheidswege.

5.7. Indien een vervangende persoon in de plaats van de aangemelde deelnemer treedt, dan is deze samen met de klant volledig aansprakelijk voor de reissom en de meerprijs die door de deelname van de derde ontstaat.

6. Diensten waarop geen beroep gedaan wordt

6.1. Doet een klant geen beroep op afzonderlijke reisdiensten ten gevolge van een voortijdige terugreis of overige dwingende redenen, dan zullen wij proberen bij de dienstaanbieders de bespaarde uitgaven terug te vorderen, waarbij wij het verzoek tot terugbetaling conform paragraaf 5.3.d globaal kunnen berekenen. Deze verplichting vervalt, als het om onbeduidende diensten gaat of wanneer terugbetaling in strijd is met wettelijke of ambtelijke bepalingen.

7. Annulering en opzegging door de touroperator

7.1. Wij kunnen in de volgende gevallen vóór aanvang van de reis het reiscontract annuleren of na aanvang van de reis het reiscontract opzeggen:

a) Zonder inachtneming van een termijn

Als de klant het verloop van de reis ondanks een afspraak met ons blijvend verstoort of als hij zich dermate in tegenspraak met het contract gedraagt, dat een directe ontbinding van het contract gerechtvaardigd wordt. Bij opzegging behouden wij aanspraak op de reissom; wij moeten echter de waarde van de bespaarde uitgaven alsmede de voordelen doorberekenen, die we uit het gebruik van een elders genoten dienst verwerven, inclusief de door dienstaanbieders ons gecrediteerde bedragen.

b) Tot 2 weken vóór reisaanvang

Bij het niet bereiken van een aanbesteed of officieel bepaald minimaal deelnemersaantal, als in de reisaanbieding van de betreffende reis op het minimale deelnemersaantal wordt gewezen. In ieder geval zijn wij verplicht, onmiddellijk na veronderstelling van het niet plaatsvinden van de reis, de klant hiervan op de hoogte te stellen en hem de annuleringsverklaring onmiddellijk te doen toekomen. De klant ontvangt de betaalde reissom onmiddellijk terug.

Mocht het reeds op een vroeger tijdstip duidelijk zijn, dat het minimale deelnemersaantal niet gehaald kan worden, dan zullen wij de klant hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen.

c) Tot vier weken vóór reisaanvang

Indien het uitvoeren van de reis na het volledig benutten van alle mogelijkheden voor ons niet haalbaar is wegens een dermate gering aantal boekingen, dat bij het plaatsvinden van de reis de ontstane kosten een overschrijding van de economische haalbaarheid betrekking tot deze reis zou betekenen. Een annuleringsrecht geldt echter alleen indien wij de daartoe leidende omstandigheden niet dienen te verdedigen (bijv. geen rekenfouten) en indien wij de tot annulering leidende omstandigheden aantonen en indien wij de klant een vergelijkbaar vervangend aanbod kunnen doen.

Indien de reis om deze reden wordt geannuleerd, dan ontvangt de klant de betaalde reissom onmiddellijk terug. Daarnaast worden hem de boekingskosten zonder specificatie vergoed voor zover hij niet van ons vervangend aanbod gebruik maakt.

8. Contractopzegging wegens buitengewone omstandigheden

8.1. Indien de reis ten gevolge van bij contractafsluiting niet te voorziene overmacht aanzienlijk bemoeilijkt, in gevaar gebracht of belemmerd wordt, kunnen zowel wij als ook de klant het contract opzeggen.

Wordt het contract opgezegd, dan kunnen wij voor de reeds geleverde of voor het beëindigen van de reis nog te leveren reisdiensten een passende schadevergoeding eisen.

8.2. Verder zijn wij verplicht, de vereiste maatregelen te treffen, vooral wanneer het contract de repatriëring van de klant omvat. De hieraan verbonden extra kosten dienen door de partijen gedeeld te worden. Voor overige extra kosten is de klant zelf verantwoordelijk.

9. Aansprakelijkheid van de touroperator

9.1. Wij stellen ons in het kader van onze plicht tot zorgvuldigheid van een koopman aansprakelijk voor:

a) de nauwgezette reisvoorbereiding;

b) de zorgvuldige selectie van en toezicht op de dienstaanbieders;

c) de juistheid van de omschrijvingen van alle in de catalogi aangegeven reisdiensten, voor zover wij niet conform paragraaf 3.2 vóór contractafsluiting een wijziging van de folder of website publicaties hebben verklaard of in de reisfolder / op de website op een mogelijke wijziging hebben geattendeerd.

d) de reglementaire levering van de contractueel overeengekomen reisdiensten.

9.2. Wij zijn niet aansprakelijk voor een schuld betreffende de met de dienstlevering belaste personen.

10. Vrijwaring

10.1. Hulp

Indien de reis niet contractueel ondersteund wordt, dan kan de klant om hulp verzoeken. Wij kunnen de hulp weigeren, als deze met onevenredige kosten gepaard gaat. Wij kunnen ook op een dusdanige manier hulp bieden door een gelijkwaardige vervangende dienst aan te bieden.

10.2. Verlaging van de reisprijs

Voor de duur van een niet contractmatig aanbod van de reis kan de klant om een gepaste verlaging van de reisprijs verzoeken (vermindering). De reissom dient in een dusdanige verhouding verlaagd te worden, waarin ten tijde van de verkoop de waarde van de reis zonder gebrek tot de werkelijke waarde gestaan zou hebben. De vermindering vindt niet plaats voor zover de klant het achterwege laat, het gebrek aan te geven.

10.3. Opzegging van het contract

Indien een reis ten gevolge van een gebrek aanzienlijk belemmerd wordt en wij binnen een passende termijn geen uitkomst bieden, dan

kan de klant in het kader van de wettelijke bepalingen het reiscontract – voor zijn eigen bestwil en voor het veiligstellen van bewijsmateriaal – doelmatig d.m.v. een schriftelijke verklaring opzeggen. Het zelfde geldt, wanneer de klant de reis ten gevolge van een gebrek om een belangrijke, ons bekende reden niet wil voortzetten. De bepaling van een termijn voor hulp is enkel en alleen niet nodig, wanneer het bieden van uitkomst niet mogelijk is of door ons geweigerd wordt of wanneer de directe opzegging van het contract door een bijzonder belang van de klant gerechtvaardigd wordt.

De klant is ons het betreffende deel van de reisprijs schuldig, dat correspondeert met de diensten waarop hij een beroep heeft gedaan, voor zover hij in deze diensten geïnteresseerd was.

10.4. De klant kan ondanks de vermindering of opzegging een schadevergoeding eisen wegens niet nakomen van bepaalde zaken, tenzij het gebrek van de reis op een omstandigheid berust, die wij niet dienen te vertegenwoordigen.

11. Beperking van de aansprakelijkheid

11.1 Onze contractuele aansprakelijkheid voor schade anders dan lichamelijke schade, is tot de drievoudige reissom beperkt.

a) voor zover een schade van de klant opzettelijk noch door grove nalatigheid veroorzaakt is, of:

b) voor zover wij voor een bij de reiziger ontstane schade alleen door de schuld van een dienstverlener verantwoordelijk zijn.

11.2. De aansprakelijkheid voor materiële schade op basis van een misdrijf, waarbij geen sprake is van grove nalatigheid, is per reiziger en reis tot de hoogte van de drievoudige reissom beperkt.

11.3. Wij zijn niet aansprakelijk voor dienststoringen in verband met diensten die enkel als diensten door derden tot stand worden gebracht, (bijv. sportmanifestaties, theaterbezoeken, tentoonstellingen) en die in het reisaanbod uitdrukkelijk als dienst door derde gekenmerkt worden.

11.4. Een schadeclaim tegen ons is in zoverre beperkt of uitgesloten, als op basis van internationale overeenkomsten of op dergelijke berustende wettelijke voorschriften, die op de van een dienstaanbieder te leveren diensten toegepast dienen te worden, een schadeclaim tegen de dienstaanbieder alleen onder bepaalde voorwaarden uitgesloten is.

11.5. In geval van een contractuele luchtvrachtvervoerder valt de aansprakelijkheid onder de bepalingen van de luchtverkeerswet in combinatie met het internationale verdrag van Warschau, Den Haag, Guadalajara en de overeenkomst van Montreal (alleen voor vluchten naar de Verenigde Staten en Canada). Deze overeenkomsten beperken in de regel de aansprakelijkheid van luchtvrachtvervoerders voor dood of lichamelijk letsel alsmede voor verlies en beschadiging van bagage. Voor zover wij in overige gevallen dienstaanbieders zijn, zijn wij aansprakelijk voor de voor deze geldende bepalingen.

11.6. Is bij bootreizen sprake van een contractuele reder, dan valt der aansprakelijkheid ook onder de bepalingen van het handelswetboek en de binnenscheepvaartwet.

12. Plicht tot medewerking

12.1. De klant is verplicht, bij opgetreden verstoringen in de dienstverlening in het kader van de wettelijke bepalingen aan het vermijden of beperken van eventuele schade mee te werken.

12.2. De klant is in het bijzonder verplicht, zijn bezwaren onmiddellijk aan de plaatselijke reisleiding of direct aan Kleins Wanderreisen GmbH, Ruderstal 3, 35686 Dillenburg, mede te delen. Wij zullen dan onmiddellijk ons best doen, hulp te bieden, voor zover dit mogelijk is. Laat een klant het na, een gebrek mede te delen, dan kan geen mindering geclaimd worden.

13. Uitsluiting van claims en verjaring

13.1. Claims tegen niet-contractueel verloop van de reis dient de klant binnen een maand na contractmatig geplande beëindiging van de reis aan ons kenbaar te maken. Na afloop van de termijn kan de klant claims geldend maken indien hij buiten zijn schuld om de termijn niet in acht kan nemen.

13.2. Contractuele claims van klanten verjaren op een gegeven moment. Het verjaren begint op de dag waarop de reis volgens contract zou eindigen. Indien de klant bepaalde claims heeft ingediend, dan wordt de verjaring tegengehouden tot de dag waarop wij de claims schriftelijk afwijzen. Claims tegen ongeoorloofd handelen verjaren na drie jaar.

14. Paspoort-, visa- en gezondheidsvoorschriften

14.1. Wij staan ervoor in, staatsburgers van de staat waarin de reis wordt aangeboden, op de hoogte te stellen van de bepalingen van paspoort-, visa-, en gezondheidsvoorschriften alsmede de eventuele wijzigingen voor reisaanvang. Burgers van andere staten worden door het bevoegde consulaat geïnformeerd.

14.2. Wij zijn niet aansprakelijk voor de tijdige verlening van benodigde visa door de betreffende diplomatieke vertegenwoordiging, indien de klant ons opdracht heeft gegeven tot de aanvraag hiervan, tenzij wij verantwoordelijk zijn voor de vertraging.

14.3. De klant is voor het nakomen van alle voor de uitvoering van de reis belangrijke voorschriften zelf verantwoordelijk. Alle nadelen, in het bijzonder de betaling van annuleringskosten die uit het niet naleven van deze voorschriften voortvloeien, zijn voor rekening van de reiziger, tenzij wij onze plicht tot kennisgeving niet of slecht vervuld hebben.

15. Het niet van kracht zijn van afzonderlijke bepalingen heeft niet het niet van kracht zijn van het gehele reiscontract tot gevolg.

16. Gerecht

16.1. De klant kan ons uitsluitend in onze vestigingslocatie in Dillenburg/Hessen aanklagen.

16.2. Voor aanklachten van onze kant tegen klanten is de woonplaats van de klant doorslaggevend, tenzij de aanklacht tegen kooplieden of personen gericht is, die geen algemene rechtbank in het binnenland hebben, of die na contractafsluiting naar het buitenland verhuisd zijn, of wiens woon- of verblijfplaats ten tijde van de aanklacht niet bekend is. In deze gevallen is onze vestigingslocatie doorslaggevend.