

REISVOORWAARDEN VOOR ALL-INARRANGEMENTEN VAN TOURISMUS ZENTRALE SAARLAND GMBH

Beste klanten,

De volgende bepalingen vormen, voor zover effectief overeengekomen, na 1 juli 2018 de inhoud van het tussen u en Tourismus Zentrale Saarland GmbH, hierna 'TZS' genoemd, overeen te komen reiscontract. Deze reisvoorwaarden gelden uitsluitend voor pakketreizen (all-inarrangementen) van TZS. Ze completeren en voldoen aan de wettelijke verordeningen van §§ 651a-y BGB (Burgerlijk Wetboek) en de artikelen 250 en 252 van het EGBGB (invoeringswet BGB). Gelieve deze reisvoorwaarden alvorens te reserveren zorgvuldig door te nemen.

1. Afsluiting reiscontract, verplichting klant

1.1. Voor alle manieren van reserveren geldt:

- a) De reisaanbesteding en de aanvullende informatie van TZS voor de betreffende reis vormen de basis van het arrangement van TZS en de reservering van de klant, voor zover de klant deze bij de reservering ter inzage heeft.
- b) Wijkte de inhoud van de reisbevestiging van TZS af van de inhoud van de reservering, dan dient TZS een nieuw arrangement ter beschikking te stellen waaraan TZS gebonden is voor een tijdsduur van 7 dagen. Het contract komt tot stand op basis van dit nieuwe aanbod, voor zover TZS inzake het nieuwe aanbod op de verandering gewezen en zijn informatieverplichtingen voorafgaand aan het contract vervuld heeft en de klant binnen de looptijd TZS de acceptatie doorgeeft via een uitdrukkelijke verklaring of aanbetalingsverklaring.
- c) De door TZS verstrekte informatie voorafgaand aan het contract over de wezenlijke aard van de reisdiensten, het reisbedrag en alle extra kosten, de betalingsmodaliteiten, het minimumaantal deelnemers en de annuleringsarrangementen (Art. 250 § 3 nr. 1, 3 tot 5 en 7 EGBGB) maken alleen dan geen deel uit van het reiscontract als dit tussen de partijen uitdrukkelijk overeengekomen is.

1.2. Voor mondelinge, telefonische, schriftelijke (per post, fax of e-mail) reserveringen geldt:

- a) Schriftelijke reserveringen dienen opgevolgd te worden door een reserveringsformulier van TZS (bij mails door verzending van het volledig ingevulde en ondertekende reserveringsformulier in de bijlage). Door te reserveren sluit de klant een bindend reiscontract af met TZS.
- b) Het contract komt tot stand per ingang van de reisbevestiging (acceptatieverklaring) van TZS. Tijdens of onmiddellijk na het afsluiten van het contract verstrekt TZS de klant een volgens wettelijke richtlijnen inhoudelijk conforme reisbevestiging in tekstvorm, indien de reiziger geen aanspraak maakt op een papieren reisbevestiging volgens art. 250 § 6 lid (1) regel 2 EGBGB, als de contractafsluiting in fysieke aanwezigheid van beide partijen of buiten de bedrijfsruimte plaatsvond.
- c) Legt TZS de klant, eventueel op voorafgaande samenspraak met hem over zijn wensen, een bindend en concreet aanbod

voor met diensten, tarieven en tijdsduur, dan komt het contract afwijkend van de voorafgaande bepalingen tot stand. De klant accepteert dit aanbod zonder uitbreidingen, beperkingen of andere wijzigingen in de door TZS verstrekte vorm en termijn. In dit geval gaat het contract bij TZS van kracht per ingang van de acceptatie van de klant. TZS stelt de klant op de hoogte van de ingang van de acceptatie. De binding van het contract staat echter los van de ontvangst van deze informatie door de klant.

1.3. TZS wijst erop dat volgens de wettelijke verordeningen (§§ 312 lid 7, 312g lid 2 regel 1 nr. 9 BGB) van reiscontracten voor pakketreizen volgens § 651a en § 651c BGB, die afgesloten worden op afstand (brieven, catalogi, telefoongesprekken, faxen, e-mails, mobiel verzonden berichten (SMS) zoals radio, telemedia en online diensten) er geen recht op herroeping bestaat, anders dan het wettelijke recht op ontbinding en opzegging, vooral het ontbindingsrecht volgens § 651h BGB (lees ook al. 5). Er bestaat echter een recht op herroeping als het contract m.b.t. reisdiensten volgens § 651a BGB buiten de bedrijfsmuren is afgesloten, tenzij de mondelinge onderhandelingen waarop het afgesloten contract berust uitgevoerd zijn voorafgaand bestelling van de gebruiker; in het laatste geval bestaat er geen recht op herroeping.

2. Betaling

2.1. TZS en reisorganisatoren mogen betalingen op het reistarief voor beëindiging van de pakketreis alleen opeisen of accepteren als er een effectieve garantieregeling bestaat voor het geld van de klant en de klant een garantiebewijs met naam en contactgegevens van de kredietinstelling op duidelijke, begrijpelijke en nadrukkelijke wijze overhandigd is. Na afsluiting van het contract wordt tegen overhandiging van het garantiebewijs een aanbetaling van 20% van het totaalbedrag vereist. Het restbedrag is 30 dagen voor aanvang van de reis verschuldigd, voor zover het garantiebewijs overhandigd is. Bij reserveringen van minder dan 30 dagen voor aanvang van de reis is het totaalbedrag meteen verschuldigd.

2.2. Voor zover de reisdiensten geen vervoer van de klant van zijn woonplaats of ander vertrekpunt naar de plaats van de contractuele

diensten en/of terug bevatten en per geval overeengekomen is dat het totaalbedrag zonder voorafgaande aanbetaling pas aan het eind van de reis na ontvangst van de reisdiensten opeisbaar is, bestaat er geen verplichting tot bescherming bij insolventie en tot de overhandiging van een garantiebewijs. Dit geldt ook wanneer een aanbetaling en/of restbedrag pas voor het eind van de reis is overeengekomen, TZS in de reserveringsbevestiging uitdrukkelijk afziet van een aanbetaling of vooruitbetaling.

2.3. Betaalt de klant de aanbetaling en/of het restbedrag niet volgens de overeengekomen vervaldata, ofschoon TZS bereid en in staat is de contractuele diensten reglementair op te leveren, zijn wettelijke informatieplichten vervuld heeft en er geen wettelijk of contactueel retentierecht van de klant bestaat, dan heeft TZS het recht, na aanmaning met termijnbepaling van het reiscontract, zich terug te trekken en de klant te belasten met ontbindingskosten volgens alinea 3.

3. Terugtrekking van de klant voor aanvang van de reis / annuleringskosten

3.1. De klant op elk moment voor aanvang van het arrangement zich terugtrekken uit het contract. Deze ontbinding of annulering dient TZS op het boven/ondervermelde adres te ontvangen. Indien de reis via een reisorganisator is geboekt, dan kan het annuleren ook via hem geschieden. De klant dient deze annulering schriftelijk kenbaar te maken.

3.2. Annuleert de klant voor aanvang van de reis of komt hij niet opdagen (no show), dan verliest TZS de aanspraak op het reisbedrag. In plaats daarvan kan TZS een passende schadeloosstelling eisen, voor zover de annulering niet door hem veroorzaakt is, of op de plaats van bestemming of in diens onmiddellijke omgeving zich onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden voordoen die het verloop van het arrangement of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming danig belemmeren. Omstandigheden worden als onvermijdelijk en buitengewoon beschouwd als ze buiten de controle van TZS vallen en de gevolgen zelfs ondanks alle genomen billijke voorzorgsmaatregelen niet vermeden hebben kunnen worden.

3.3. TZS heeft de volgende schadeloosstellingen vastgelegd, met inachtneming van het tijdsbestek tussen de annulering en de aanvang van de reis, en met inachtneming van de verwachte besparing van uitgaven en van de verwachte verwerving door overige toepassingen van de reisdiensten. De schadeloosstelling wordt als volgt berekend volgens het tijdstip van de annulering:

tot 30 dagen voor aanvang van de reis 10%
tot 15 dagen voor aanvang van de reis 30%
tot 7 dagen voor aanvang van de reis 50%
tot 3 dagen voor aanvang van de reis 75%
vanaf 3 dagen voor aanvang van de reis of no show 80%

3.4. Het staat de klant in elk geval vrij TZS aan te tonen dat TZS geen of hoegenaamd geen schade geleden heeft in de mate van de door TZS opgeëiste schadevergoeding.

3.5. TZS behoudt zich voor in plaats van eerdergenoemde pakketreizen een hogere, concrete schadeloosstelling op te eisen als TZS kan aantonen dat voor TZS daadwerkelijk hogere kosten ontstaan zijn dan van toepassing op de pakketreis. In dat geval is TZS verplicht de geëiste schadeloosstelling met inachtneming van de bespaarde kosten en een mogelijk ander gebruik van de reisdiensten concreet te berekenen en te verantwoorden.

3.6. Is TZS ten gevolge van een annulering verplicht tot het terugbetalen van het reisbedrag, dan dient dit onmiddellijk te geschieden, in elk geval binnen 14 dagen na ingang van de annulering.

3.7. Het wettelijke recht van de klant volgens § 651e BGB om van TZS kennisgeving op een duurzame informatiedrager te eisen, dat in plaats van hem een derde in de rechten en plichten van het arrangementscontract toetreedt, blijft door de eerdergenoemde voorwaarden onverlet. Een dergelijke verklaring is in elk geval bijtijds als deze 7 dagen voor aanvang van de reis bij TZS binnen is.

3.8. Het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een verzekering die repatriëringskosten dekt in geval van ziekte of een ongeluk wordt sterk aanbevolen.

4. Verplichtingen klant / reizigers

4.1. Reisdocumenten

De klant dient TZS, of de reisorganisator bij wie hij de reis gereserveerd heeft, in te lichten als hij de nodige reisdocumenten (bijv. treinkaartje, hotelvoucher) niet binnen de door TZS gegeven termijn ontvangt.

4.2. Klachten / probleemoplossing

a) Verloopt de reis niet zonder klachten, dan kan de reiziger bemiddeling eisen.

b) Voor zover TZS ten gevolge van een opzettelijk verzaking van de klachten geen uitkomst kan brengen, kan de reiziger noch op prijsvermindering volgens § 651m BGB noch op schadeloosstelling volgens § 651n BGB aanspraak maken.

c) De reiziger is verplicht zijn klacht onmiddellijk kenbaar te maken bij de vertegenwoordiger van TZS ter plekke. Is er geen vertegenwoordiger van TZS ter plekke beschikbaar en contractueel niet verschuldigd, dan dienen mogelijke reisklachten aan het door TZS verstrekte contactadres van TZS kenbaar gemaakt te worden. De reisbevestiging geeft meer informatie over de bereikbaarheid van de vertegenwoordigers van TZS of zijn contactadres ter plekke. De reiziger kan de klacht ook doorgeven aan zijn reisorganisator bij wie hij de pakketreis gereserveerd heeft.

d) De vertegenwoordiger van TZS dient voor een uitkomst te zorgen, voor zover dit mogelijk is, hij heeft echter geen bevoegdheid de claim te bekrachtigen.

4.3. Opzegtermijn stellen

Wil de klant/reiziger het reiscontract wegens een in § 651i lid (2) BGB omschreven reisklacht, voor zover deze in aanmerking komt, volgens § 651l BGB opzeggen, dan dient hij TZS voorafgaand een passende termijn voor probleemoplossing te sturen. Dit geldt alleen dan niet als de bijstand van TZS geweigerd wordt of als onmiddellijke hulp noodzakelijk is.

5. Aansprakelijkheidsbeperking

5.1. De contractuele aansprakelijkheid van TZS voor schades die niet resulteren uit letsel aan het leven, het lichaam of de gezondheid en niet opzettelijk veroorzaakt zijn, is beperkt tot een drievoud van het reisbedrag. Mogelijkerwijs blijven verdere vorderingen volgens de overeenkomst van Montreal en de luchtverkeerswet door deze aansprakelijkheidsbeperking onverlet.

5.2. TZS is niet aansprakelijk voor stoornissen in diensten, schade aan personen en waren in samenhang met diensten die slechts als diensten van derden bemiddeld zijn (bijv. uitbestede excursies, sportevenementen, schouwburgbezoeken, exposities), als deze diensten in de reisbeschrijving en de reisbevestiging uitdrukkelijk en onder opgave van identiteit en adres van de bemiddelende contractpartners als diensten van derden zo eenduidig gekenmerkt worden, dat ze voor de reizigers duidelijk geen deel uitmaken van de pakketreis van TZS en apart geselecteerd zijn. De §§ 651b, 651c, 651w en 651y BGB blijven hierdoor onverlet.

TZS is echter aansprakelijk voor als en voor zover TZS de oorzaak is van een schade van de reiziger door een ernstig tekort in de nakomings-, informatie- en organisatieplichten van TZS.

6. Vorderingen, ontvanger

De klant/reiziger dient vorderingen tegenover TZS volgens § 651i lid (3) nr. 2, 4-7 BGB geldend te maken. Het vorderen kan ook via de reisorganisator geschieden, als de pakketreis via deze reisorganisator gereserveerd is. Een vordering in tekstvorm geniet de voorkeur.

7. Alternatieve geschillenbeslechting, rechtskeuze en bevoegde rechtelijke instantie

7.1. TZS wijst met het oog op de wet consumentengeschillenbeslechting op het feit dat TZS niet op vrijwillige basis deelneemt aan een geschillenbeslechting. Voor zover een consumentengeschillenbeslechting na de druk van deze reisvoorwaarden voor TZS verplicht zou worden, informeert TZS de consument op passende wijze. TZS verwijst voor alle reiscontracten die via elektronisch rechtsverkeer afgesloten worden naar het Europese online geschillenplatform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

7.2. Voor klanten/reizigers die geen staatsburger zijn van lidstaten van de Europese Unie of Zwitserland geldt voor de globale rechts- en contractsverhouding tussen klanten/reizigers en TZS de Duitse wetgeving. Deze klanten/reizigers kunnen TZS uitsluitend in zijn zetel aanklagen.

7.3. Voor aanklachten van TZS tegen klanten of partners van reiscontracten - handelaren, rechtspersonen uit het openbare of privaatrecht of personen die hun woon- of verblijfplaats in het buitenland hebben, of wier woon- of verblijfplaats op het moment van de indiening van de klacht niet bekend is - wordt de zetel van TZS aangehouden.

© Deze voorwaarden zijn auteursrechtelijk beschermd; Deutscher Tourismusverband e.V. en Noll & Hütten Advocaten, Stuttgart | München, 2018 [2018]

Touroperator:

Tourismus Zentrale Saarland GmbH
Bedrijfsleiders: Birgit Grauvogel, Arnold Künzer Handelsregister HRB 11201
Franz-Josef-Röder-Str. 17
D-66119 Saarbrücken
Tel. +49681 / 927200
Fax +49681 / 9272040
E-mail info@tz-s.de

Juni 2018