



Wanneer u niet met TUI tot overeenstemming bent gekomen, kunt u een erkende neutrale partij laten oordelen in uw geschil. Zo hoeft u niet naar de rechter te stappen. De Europese Commissie heeft hiervoor een online-geschillenbeslechting platform opgezet. U kunt uw geschil op een alternatieve manier laten beslechten door uw klacht op [dit platform](#) aan te melden. Voorwaarde is wel dat u en TUI overeenstemming bereiken over de (nationale) instantie die voor deze geschillenbeslechting wordt benaderd.

Als uw klacht te maken heeft met een pakketreis*, maken wij u er graag op attent dat TUI als ANVR-lid automatisch is aangesloten bij de Geschillencommissie Reizen. De Geschillencommissie Reizen is door de Europese Commissie erkend als neutrale instantie voor alternatieve geschilbeslechting, zoals in de vorige alinea bedoeld. Het is echter ook mogelijk om rechtstreeks bij de Geschillencommissie Reizen een klacht over pakketreizen in te dienen:

Geschillencommissie Reizen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
tel. 070-310 53 10
www.degeschillencommissie.nl

Let er wel op dat op uw klacht alleen door de Geschillencommissie Reizen in behandeling wordt genomen indien is voldaan aan het bepaalde in artikel 12 en 13 van de ANVR Reisvoorwaarden of artikel 8 en 9 van de ANVR Boekingsvoorwaarden**, en aan hetgeen is bepaald in het [Reglement van de Geschillencommissie Reizen](#).

*Een pakketreis (ook wel georganiseerde reis) is een door een reisorganisator samengestelde reis die een overnachting omvat of tenminste 24 uur duurt en die twee of meer van de volgende elementen omvat: a) transport; b) accommodatie; c) een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

**Of de ANVR Reisvoorwaarden of de ANVR Boekingsvoorwaarden van toepassing zijn hangt af van de reis of dienst die u bij TUI heeft geboekt. U kunt dit terugvinden op uw boekingsbevestiging of op <http://www.tui.nl/corporate/algemene-voorwaarden.html>.

Beide sets ANVR voorwaarden zijn te raadplegen op <https://www.anvr.nl/consumentenvoorwaarden.pdf>.