

Privacy Policy

Wij waarderen het vertrouwen dat je in ons hebt. Wij zullen voorzichtig omgaan met de persoonlijke gegevens die jij aan ons verstrekt.

Sunweb respecteert jou recht tot privacy. Lees dit beleid om te zien hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan.

Wie zijn wij?

Sunweb is een handelsnaam van Sunweb Group GmbH, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. Het hoofdkantoor bevindt zich in Schützengasse 4 CH-8001 te Zürich, Zwitserland. Sunweb is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder het nummer CH- 020.4.049.544-0. Sunweb Group GmbH is werkzaam in België, Nederland, Engeland, Frankrijk, Duitsland, Denemarken en Zweden.

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens die wij, Sunweb Group GmbH, als verantwoordelijke voor de verwerking, van of over jou verkrijgen op een van de hieronder beschreven momenten of manieren via een van onze websites of via een van onze merken.

Wie ben jij?

Jij bent de persoon die onze website bezoekt en/of een vakantie via onze website boekt, die zich inschrijft voor de nieuwsbrief of de persoon die een account bij ons heeft aangemaakt na een boeking bij ons. Het kan ook zo zijn dat jij alleen een vraag stelt via het contactformulier, je ons een bericht stuurt, ons belt, een van onze apps gebruikt, een offerte voor een groep aanvraagt of een van onze services gebruikt.

Wat voor persoonsgegevens verwerken wij en met welke redenen?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die iets over jou zeggen of die wij aan jou kunnen relateren. Wij leggen persoonsgegevens vast in het kader van onze dienstverlening, de verkoop van onze producten of wanneer je op een andere manier contact opneemt met Sunweb. Persoonsgegevens die nodig zijn voor onze dienstverlening zoals je naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer. Dergelijke gegevens zijn bijvoorbeeld nodig om een boeking uit te voeren. We hebben hieronder verschillende persoonsgegevens opgesomd die we verwerken, verdeeld over de verschillende doeleinden waarvoor we deze gegevens verzamelen:

- Om jouw reis te kunnen boeken, uitvoeren, factureren en/of jouw aangegeven voorkeuren/opties te implementeren.

Het gaat hierbij om klantgegevens, contactgegevens, boekingsgegevens en betalingsgegevens die je verstrekt tijdens het boeken als hoofdboeker (*persoon 1 [1]*) of die door de hoofdboeker namens de medereizigers worden verstrekt (*persoon 2 [2]*) inclusief de voorkeuren/opties zoals ja/nee tegen verzekering, skiessen en skiverhuur die later in de boekingsstappen worden gevraagd of die je achteraf extra bijboekt. Wij sturen je voor aanvang van je reis de bijbehorende reisbescheiden/reisovereenkomst en nuttige informatie per e-mail. Ook stellen wij de reisbescheiden, factuur en andere nuttige informatie beschikbaar in de Mijn Sunweb-omgeving (indien beschikbaar). Wij gebruiken de reserveringsgegevens, voorkeuren en opties die u hebt aangegeven om ervoor te zorgen dat de partijen die uw reis en voorkeuren uitvoeren (bijvoorbeeld voor uw vlucht, transfer naar het hotel en verblijf op de bestemming/hotel) in staat zijn om deze diensten te leveren.

Bij het boeken van de reis kun je ons bijzondere persoonsgegevens verstrekken, zoals de registratie van medische bagage en opmerkingen over je gezondheid. Wij verwerken jouw bijzondere persoonsgegevens alleen voor de doeleinden waarvoor jij ze aan ons hebt verstrekt, als je uitdrukkelijk met deze verwerking hebt ingestemd of indien je deze gegevens duidelijk hebt medegedeeld.

Bij specifieke situaties, zoals bij het reserveren van fietsverhuur en een parkeerplek, kan om aanvullende informatie worden gevraagd.

Indien je vanaf onze website een link volgt naar externe leveranciers voor het reserveren van aanvullende diensten zoals taxi's en luchthavenparkeerplaatsen, is de desbetreffende leverancier verantwoordelijk voor de bescherming van jouw persoonsgegevens.

- Om uw gecreëerde account te behouden (indien beschikbaar).

Helaas doen zich tijdens de reis soms noodsituaties voor. Op jouw bestemming of thuis. Wij willen je daarom graag op de hoogte houden van ontwikkelingen die voor jou van belang zijn. Wij gebruiken hiervoor de contactgegevens zoals jouw telefoonnummer en e-mailadres of die van de opgegeven persoon die thuisblijft.

- Om het gebruik van onze website te analyseren.

Gegevens over jouw gebruik en gedrag worden verzameld bij het gebruik van onze website. Wij gebruiken analytische cookies om onze website aan te passen aan de wensen en interesses van de bezoeker en om een optimale bezoekerservaring te kunnen bieden. Raadpleeg ons cookie policy voor meer informatie. Wij slaan ook de logbestanden van de website op, zoals foutmeldingen. Als het reserveringssysteem bijvoorbeeld niet werkt tijdens het boeken, onthouden wij de gegevens die tijdens het boekingsproces zijn ingevoerd, zodat je niet alles opnieuw hoeft in te voeren.

- Voor de behandeling van klachten en verzoeken om informatie of om de uitoefening van jouw rechten mogelijk te maken en hiervan te leren.

Wij slaan jouw contactgegevens op als je contact met ons opneemt via een contactformulier, tijdens een chat- of telefoongesprek en/of als je invloed wilt uitoefenen op het gebruik dat wij maken van jouw persoonsgegevens. Dit doen wij mede om jou van een antwoord te voorzien of om jou te helpen, maar ook om te leren van onze klachtenafhandeling.

- In geval van aanmelding voor een nieuwsbrief.

Je wordt gevraagd om contactgegevens te verstrekken tijdens de registratie voor een nieuwsbrief, zodat de nieuwsbrief per e-mail naar je kan worden verzonden.

- Als je een reactie plaatst op de blog van Sunweb.

Wij vragen persoonsgegevens wanneer je een reactie plaatst op onze blog om spam te voorkomen.

- Kwaliteitsbewaking

Het volledige IP-adres (IPv4 en IPv6) wordt gebruikt voor logboekregistratiedoeleinden en om problemen te beoordelen die je hebt gemeld. Het IP-adres van een reservering wordt soms gebruikt om een reservering en betaling te valideren. We bewaren het IP-adres maximaal zeven dagen. Online betalingen vinden alleen plaats via een aangesloten leverancier. Telefoongesprekken worden voor een periode van 4 weken bewaard voor trainingsdoeleinden om de kwaliteit te waarborgen.

- Om onze campagnes te voorzien van foto- en beeldmateriaal.

Wij plaatsen beeld- en geluidsmateriaal op onze website en in onze brochures om een sfeerimpressie te creëren voor onze toekomstige gasten.

- We verzamelen jouw persoonsgegevens om onze campagnes beter af te stemmen op jouw voorkeuren.

Je kunt persoonlijke communicatie van ons ontvangen als gevolg van verschillende interacties.

Je ontvangt bericht van ons als je een reis bij ons hebt geboekt of je je individueel inschrijft voor een groepsreis en je daar geen bezwaar tegen maakt. Je ontvangt deze communicatie via kanalen waarvoor je je niet hebt afgemeld zoals social media, digitale berichten of post.

Jouw persoonsgegevens in ons bezit geven ons een indruk van jouw interesses en voorkeuren. Het combineren van persoonsgegevens creëert profielen die het mogelijk maken om jou als klant nog beter van dienst te zijn door onze commerciële communicatie persoonlijk te maken. Niet alleen door je bij naam aan te spreken, maar ook door vakanties te laten zien die volgens ons overeenkomen met jouw interesses.

Je kunt onze commerciële communicatie zien wanneer je andere websites bezoekt, zoals in de banners die op andere websites aanwezig zijn. Deze banners kunnen gepersonaliseerd zijn omdat je advertentiecookies hebt geaccepteerd. [Raadpleeg onze cookiepolicy](#) voor meer informatie.

Je kunt ervoor kiezen om gepersonaliseerde advertenties en aanbiedingen te ontvangen op de sociale mediaplatforms die je gebruikt. Wij maken gebruik van advertentieplatforms zoals Facebook en Google om je gepersonaliseerde advertenties te tonen wanneer je deze platforms bezoekt. Wij kunnen je ook uitsluiten van reclamecampagnes op deze platforms, als je bijvoorbeeld al soortgelijke aanbiedingen hebt ontvangen. Hiertoe matchen wij jouw e-mailadres of andere identificerende informatie (in een gehasht formaat) met gegevens van deze sociale media of zoekmachines. Om ons publiek voor een specifieke reclamecampagne te bepalen, kunnen we jouw boekingsgegevens gebruiken of de gegevens die we verzamelen wanneer je onze websites, mobiele apps of andere digitale media gebruikt. Daarnaast kan het social media-platform de persoonsgegevens die het over je verzamelt, gebruiken om een vergelijkbaar publiek samen te stellen. Dit stelt ons in staat om een nieuw publiek te bereiken via sociale media.

Wij versturen nieuwsbrieven als je je hiervoor hebt ingeschreven. Je kunt jezelf te allen tijde afmelden voor onze nieuwsbrieven of andere commerciële communicatie. Deze mogelijkheid wordt je aangeboden in de e-mail zelf of [je kunt je afmelden via het bezwaarformulier](#).

Onze andere merken: aan het begin van deze privacyverklaring hebben wij je uitgelegd dat wij binnen Sunweb verschillende websites en merken hebben. Indien relevant delen wij daarom jouw persoonsgegevens, surf- en klikgedrag met de merken van onze andere websites, zodat deze je ook interessante aanbiedingen kunnen sturen. De reden hiervoor is dat niet elk merk hetzelfde aanbod heeft of dezelfde mogelijkheden biedt. Wij hopen je daarom te laten profiteren van alle mogelijkheden die voor jou interessant kunnen zijn.

Wie ontvangt jouw persoonsgegevens?

Wij delen jouw persoonsgegevens met derden. Dit zijn de volgende partijen:

- Medewerkers van alle Sunweb kantoren in de betrokken landen (zoals genoemd aan het begin van deze privacyverklaring), maar ook op bestemming voor zo ver zij de gegevens nodig hebben voor de uitvoering van de reisovereenkomst en uiteraard om jou de optimale vakantiebeleving met een passende voorbereiding te bieden.
- Partijen die jou een service leveren als onderdeel van jouw reis, zoals vliegvaartmaatschappijen, andere vervoersmaatschappijen, eigenaren van accommodaties, reisleiders en andere partijen.

Wij delen jouw persoonsgegevens niet met landen buiten de European Economic Area, tenzij noodzakelijk voor het uitvoeren van jouw reisovereenkomst (zoals vliegvaartmaatschappijen en eigenaren van accommodaties buiten de EEA). Wij zorgen ervoor dat in alle andere gevallen gepaste maatregelen zijn geïmplementeerd om jouw persoonsgegevens te beschermen. Dit doen we onder andere door

overeenkomsten af te sluiten die door de Europese commissie zijn goedgekeurd. In deze desbetreffende gevallen zorgen wij ervoor dat deze persoonsgegevens alleen worden verwerkt door partijen met een passend, door de Europese commissie vastgesteld beschermingsniveau.

Als je naar het buitenland reist, is het mogelijk dat je (door overheidsinstanties bij plekken van vertrek en aankomst) wordt gevraagd om je persoonsgegevens te delen. Deze kunnen worden verwerkt in het kader van grenscontrole, immigratie, veiligheid, terrorismebestrijding en andere doeleinden die van toepassing worden geacht. Wat voor gegevens worden verwerkt verschilt per bestemming. Voorbeelden van vereiste gegevens zijn klantgegevens, contactgegevens en reserveringsgegevens.

- Het is mogelijk dat wij jouw persoonsgegevens delen met advertentienetwerken of deze netwerken in staat stellen persoonsgegevens over jou te verzamelen.

Zij verkrijgen deze data van ons omdat er door jou toestemming is gegeven voor het gebruik van cookies. Ons cookiebeleid en de lijst van cookies op onze website, bevatten de namen van deze derde partijen, evenals een verwijzing naar het beleid dat van toepassing is op de verwerking van jouw gegevens door middel van deze technologieën.

- Social media platforms, als je daarvoor toestemming hebt gegeven tijdens je eerste bezoek aan het social mediakanaal.
- Externe partijen zoals marketing-/ontwikkelingsbureaus, online softwarepartijen en betalingsproviders die onze dagelijkse activiteiten ondersteunen, waaronder marketing en gegevensanalyse.

In geval van faillissement kunnen wij, of een door ons aangestelde curator, jouw persoonsgegevens doorgeven aan de ABTA en/of SGR, zodat zij de status van jouw boeking kunnen beoordelen en je kunnen adviseren over de te nemen stappen in het kader van een regeling voor financiële bescherming.

Wie ontvangt jouw persoonsgegevens?

Wij hanteren verschillende principes bij het gebruik van jouw persoonsgegevens. De principes die wij hanteren zijn:

1. De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een contract waarbij jij partij bent. Dit betreft bijvoorbeeld de uitvoering van de overeenkomst of reisovereenkomst met jou;
2. De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting waaraan wij moeten voldoen;
3. De verwerking is noodzakelijk om onze legitieme belangen te behartigen. De verwerking is noodzakelijk om onze legitieme belangen te behartigen. Als reisaanbieder omvatten onze legitieme belangen bijvoorbeeld ook het kunnen uitvoeren van marketingactiviteiten;
4. Wij verwerken alleen jouw speciale persoonsgegevens (zoals de registratie van medische bagage en opmerkingen over jouw gezondheid) en persoonsgegevens die niet onder de bovengenoemde grondslagen vallen, zoals inschrijving op de nieuwsbrief en persoonlijke banneradvertenties als je daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven of omdat je de gegevens duidelijk heeft verstrekt. Je kunt deze toestemming te allen tijde intrekken. Hoe en wanneer je dit kunt doen, wordt beschreven in dit privacybeleid onder het kopje 'rechten'.

Bewaartermijn

Jouw persoonsgegevens worden bewaard zo lang als nodig is voor de verwerkingsdoeleinden en worden vervolgens permanent verwijderd binnen de termijn die voor dit doel geldt, met inachtneming van de

wettelijke verplichtingen. Dit betekent bijvoorbeeld dat jouw gegevens met betrekking tot de reisovereenkomst maximaal tien jaar worden bewaard in overeenstemming met onze bewaartermijn voor fiscale doeleinden. Op het moment dat je een bezwaar tegen de verwerking van persoonsgegevens voor commerciële doeleinden, registreren wij dit in onze systemen en gebruiken wij jouw persoonsgegevens niet langer voor de relevante gepersonaliseerde en/of commerciële doeleinden.

Jouw privacyrechten

Sunweb is transparant en streeft naar een verantwoorde dienstverlening aan haar klanten, websitebezoekers en/of als je gebruiker bent van een van onze andere (online) diensten.

Wij verwerken persoonsgegevens zoals toegelicht in deze privacyverklaring om goede dienstverlening mogelijk te maken. Wij hopen dat je het voordeel hiervan inziet en ook het voordeel geniet in welke verbinding iedereen persoonlijke voorkeuren kan hebben.

Mocht dit niet jouw ervaring zijn en je heeft een andere mening, dan kun je met ons in overleg treden om eventueel zaken aan te passen. Je kunt de volgende privacy rechten uitoefenen met betrekking tot de in deze privacyverklaring beschreven verwerking van jouw persoonsgegevens:

- Je kunt jouw cookie-instellingen aanpassen via de cookie-instellingenmodule van de website. Vergeet ook niet om al jouw cookies te verwijderen van alle apparaten in alle internetbrowsers die je hebt gebruikt om onze website(s) te bezoeken. Lees ons cookie policy om te leren hoe je dit voor elke internetbrowser kunt doen.
- Als je bezwaar wilt maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens als geheel, neem dan contact op met onze klantenservice.
- Je hebt het recht om onjuiste persoonsgegevens te laten corrigeren of persoonsgegevens aan te vullen.
- In sommige omstandigheden heb je het recht om de persoonsgegevens die wij over jou hebben uit al onze systemen en online diensten te laten verwijderen indien dit mogelijk is en met inachtneming van de wettelijke verplichtingen. Je hebt het recht om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken als gegevens onjuist zijn, je bezwaar hebt gemaakt of je aangeeft dat wij bepaalde gegevens niet verder mogen verwerken, bijvoorbeeld.
- Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens op te vragen en over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, zoals andere partijen die vakantiereizen aanbieden als je dat wenst.
- Je hebt recht op inzage in jouw persoonsgegevens. Zo kun je in de Mijn Sunweb omgeving (indien beschikbaar) zien welke persoonsgegevens wij van jou hebben ontvangen en die wij hebben geregistreerd met betrekking tot een bepaalde reservering. Hier kun je ook de andere relevante gegevens zien die bij een reservering horen.
- Je hebt recht op een menselijke beoordeling van geautomatiseerde beslissingen. Een beslissing kan worden genomen op basis van gegevens die automatisch (zonder menselijke tussenkomst) zijn verwerkt, wat gevolgen kan hebben voor jou als klant/consument. Een voorbeeld is de verificatie die we uitvoeren van de acceptatie van creditcardbetalingen om fraude te voorkomen en jouw privacy te beschermen.

Als je vragen hebt over de bovenstaande rechten of als je deze rechten daadwerkelijk wilt uitoefenen, [neem dan contact op met onze klantenservice](#).

Als je niet tevreden bent over de manier waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken, kun je een klacht bij ons indienen via de klantenservice of bij de functionaris voor gegevensbescherming van Sunweb Group dpo@sunwebgroup.com.

Als we na overleg niet tot overeenstemming kunnen komen, kun je [contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens](#) die bereikbaar is op telefoonnummer (+31) 70 888 8500 of de Toezichthoudende Autoriteit die zich bezighoudt met privacy in jouw land.

Veranderingen

Wij hebben het recht om deze privacyverklaring aan te passen en raden je aan deze pagina van tijd tot tijd te raadplegen om op de hoogte te blijven van de wijze waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken. Deze privacyverklaring is voor het laatst bijgewerkt op 22 mei 2025.

Beveiliging

Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen om jouw persoonsgegevens te beveiligen. Dit betekent onder meer dat wij overeenkomsten sluiten met dienstverleners die namens ons persoonsgegevens verwerken, in welke overeenkomsten wij hen verplichten om ook deze maatregelen te treffen. Dit betekent ook dat als je een vakantie boekt via de Sunweb website of als je Mijn Sunweb raadpleegt, je gegevens via een beveiligde (SSL) verbinding worden verzonden.

Melding gegevensinbreuken

Er is sprake van een datalek als persoonsgegevens van onze klanten, zakelijke relaties of medewerkers zijn blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking.

Dit is bijvoorbeeld het geval als persoonsgegevens in handen komen van derden die geen toegang tot die gegevens zouden moeten hebben.

Heb je een (mogelijk) datalek ontdekt? Laat het ons zo snel mogelijk weten per email via databreachnotification@sunwebgroup.com.

Contact

Jouw vragen en reacties met betrekking tot deze privacyverklaring zijn welkom en kunnen worden ingediend via dpo@sunwebgroup.com.

Als je een andere vraag hebt en graag in contact zou willen komen met onze customer service via telefoon of e-mail dan vragen wij je om onze customer service pagina te bezoeken, waar je alle contactdetails kunt vinden.

[1] Persoon1; de hoofdboeker, de persoon die de vakantie boekt en/of de persoon die zich persoonlijk rechtstreeks inschrijft om mee te reizen.

[2] Persoon2; De medereizigers die zich niet individueel inschrijven, maar die worden ingeschreven door de hoofdboeker als medereiziger.