



## ANVR-Reisebestimmungen 2020

### Einleitung

Diese ANVR-Reisebestimmungen gelten für alle Reisen, die Sie ab dem 1. Juli 2018 bei einem ANVR-Mitglied buchen und wurden an die neue Pauschalreiserichtlinie angepasst. Diese Bestimmungen wurden in Absprache mit dem niederländischen Consumentenbond (Verbraucherverband) im Rahmen einer Koordinationsgruppe zur Selbstregulierung des Sozialwirtschaftlichen Rats der Niederlande (SER-coördinatiegroep zelfregulering) erarbeitet. Die Bestimmungen sind einsehbar unter [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl). Auf der Buchungsbestätigung ist angegeben, welcher Teil der Bestimmungen auf Ihre Reise zutrifft: die ANVR-Reisebestimmungen für Pauschalreisen oder die ANVR-Buchungsbedingungen für einzelne Reiseleistungen. Zusätzlich zu den ANVR-Buchungsbedingungen gelten möglicherweise auch die ANVR-Bedingungen für verbundene Reiseleistungen. Ist nicht deutlich angegeben, welche Bedingungen anzuwenden sind, gelten die ANVR-Reisebestimmungen für Pauschalreisen.

### Warum gibt es neue Bestimmungen?

Das niederländische Gesetz wird seit dem 1. Januar 2018 an die neue europäische Richtlinie angepasst, die die Position der Reisenden besser als bisher schützen soll. Die neue Richtlinie gilt ab dem 1. Juli 2018. Die neuen Regeln gelten für alle Reisen, die Sie ab diesem Datum buchen. Deshalb mussten wir auch die ANVR-Bestimmungen anpassen. Wie Sie es von uns gewohnt sind, haben wir dies in Absprache mit dem niederländischen Verbraucherverband getan. Wir beginnen mit den ANVR-Reisebestimmungen für Pauschalreisen (§ 1), dann folgen die ANVR-Bedingungen, die bei Buchung von verbundenen Reiseleistungen gelten (§ 2), und schließlich die ANVR-Buchungsbedingungen für einzelne Reiseleistungen (§ 3). Neu sind die Bedingungen, die für verbundenen Reiseleistungen gelten (in den Niederlanden auch abgekürzt als „GRA“ für „Gekoppeld Reisarrangement“). Dies ist eine neue Richtlinie des europäischen Gesetzgebers, die Ihnen als Reisenden etwas mehr Schutz bietet, wenn Sie keine komplette Pauschalreise, sondern mehrere Reisedienstleistungen bei verschiedenen Händlern buchen. Da viele neue Begriffe eingeführt wurden, erläutern wir (in § 4) auch die teilweise schwer lesbaren gesetzlichen Bestimmungen. Im Fall von Unterschieden zwischen der Auslegung oder Interpretation dieser Bestimmungen und dem Gesetz gilt immer das Gesetz.

### Zusätzliche Bestimmungen

Der Händler (sowohl Reiseveranstalter als auch Wiederverkäufer) kann in bestimmten Bereichen zusätzliche Bedingungen handhaben. Diese zusätzlichen Bedingungen sollten vor Abschluss der (Reise-)vereinbarung schriftlich (oder elektronisch) festgelegt werden. Diese Ergänzungen können Ihre gesetzlichen Rechte oder Ihre Rechte aufgrund der ANVR-Reisebestimmungen nicht mindern.

## § 1 Die ANVR-Reisebestimmungen für Pauschalreisen

### Inhaltsangabe

- Artikel 1. Einleitung
- Artikel 2. Informationen des Veranstalters
- Artikel 3. Ihre Angaben
- Artikel 4. Bestätigung/Stornierung durch den Veranstalter
- Artikel 5. Änderungen durch den Veranstalter
- Artikel 6. Hilfe und Unterstützung
- Artikel 7. Vertragserfüllung und Haftung des Veranstalters
- Artikel 8. Ihre Rechte
- Artikel 9. Wenn Sie stornieren
- Artikel 10. Bezahlung
- Artikel 11. Ihre weiteren Verpflichtungen
- Artikel 12. Beschwerden
- Artikel 13. Rechtsstreitigkeiten
- Artikel 14. Erfüllungsgarantie

### Artikel 1 – Einleitung

- 1.1. Diese Reisebestimmungen gelten für Pauschalreiseverträge, die der Veranstalter mit Ihnen als Reisenden schließt.
- 1.2. Dieser Veranstalter kann diese Reisebestimmungen auch auf einzelne Reiseleistungen wie Unterkunft, Autovermietung und Pendelbusreisen anwenden. Der Veranstalter wird dies dann ausdrücklich im Angebot angeben.
- 1.3. Als Reisender haben Sie das Recht, den Reisevertrag innerhalb von 24 Stunden nach Vertragsabschluss kostenlos und ohne Angabe von Gründen zu stornieren, es sei denn, der Veranstalter hat dieses Recht in seinem Angebot und seiner Bestätigung durch den Zusatz „**definitive Buchung**“ ausdrücklich ausgeschlossen. Mit dem Reisenden ist hier ausschließlich der Hauptbuchende / die registrierte Person gemeint. Sie haben kein Widerrufsrecht, wenn Sie den Pauschalreisevertrag innerhalb von 8 Wochen vor Reiseantritt abschließen und auch nicht bei so genannten „Kreuzfahrten“.
- 1.4. Arbeitstage: Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.30 Uhr und Samstag von 10.00 bis 16.00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage der Niederlande, sofern der Händler nicht ausdrücklich etwas anderes angibt.

### Artikel 2 – Informationen des Veranstalters

- 2.1. Der Veranstalter oder der im Namen des Veranstalters agierende Wiederverkäufer hat Ihnen vor Abschluss dieses Vertrages die gesetzlich vorgeschriebenen Standardinformationen ausgehändigt und Sie über die wesentlichen Merkmale der angebotenen Reisedienstleistungen informiert.
- 2.2. Der Veranstalter kann den Abschluss des Pauschalreisevertrages von dem Abschluss einer Reiseversicherung abhängig machen und von Ihnen einen entsprechenden Nachweis darüber

verlangen.

- 2.3. Der Veranstalter ist nicht verantwortlich für allgemeine Informationen in Fotos, Prospekten, Anzeigen, Websites und anderen Informationsträgern, sofern diese von Dritten erstellt oder veröffentlicht wurden.
- 2.4. Ist das Angebot des Veranstalters online, gelten die online angegebenen Informationen als Vertragsbestandteil, sofern im Angebot nichts anderes angegeben ist. Das Online-Angebot eines Veranstalters kann sich schnell ändern. Wenn Sie später genau nachweisen wollen, was das Angebot genau enthielt, sollten Sie bei Buchung einen Screenshot vom Bildschirm machen, der das Angebot des Veranstalters zeigt.
- 2.5. Unbeschadet dessen bleiben Sie für die Einholung zusätzlicher Informationen über Reisepassbestimmungen und Visumpflicht bei den betreffenden Behörden verantwortlich und Sie haben sich rechtzeitig vor der Abreise zu vergewissern, dass die zuvor eingeholten Informationen sich in der Zwischenzeit nicht geändert haben.
- 2.6. Im Falle von Luftverkehr hat der Händler Sie über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens zu informieren, sobald diese dem Veranstalter bekannt ist. Die endgültigen Abflug bzw. Abfahrts- sowie Ankunftszeiten für die einzelnen Beförderungstrecken der Reise sind spätestens in den Reiseunterlagen anzugeben.

### **Artikel 3 – Ihre Angaben**

- 3.1. Sie werden rechtzeitig vor Vertragsabschluss alle Angaben zu Ihrer Person und zu allen von Ihnen angemeldeten Reisenden zur Verfügung stellen, die für den Abschluss oder die Erfüllung des Vertrages von Bedeutung sein können. Dazu werden mindestens Ihre Handynummer(n) und Ihre E-Mail-Adresse(n) benötigt.
- 3.2. Sie sollten Angaben bezüglich Ihrer eigenen körperlichen und geistigen Verfassung sowie der durch Sie angemeldeten Mitreisenden machen, sofern diese für die ordnungsgemäße Durchführung der Reise wichtig sein können.
- 3.3. Wenn Sie Ihrer Informationspflicht nicht nachkommen, kann dies dazu führen, dass der Veranstalter oder eine in seinem Namen handelnde Person Sie und Ihre eventuellen Mitreisenden von der (weiteren) Teilnahme an der Reise ausschließt. In diesem Fall wird Ihnen der Veranstalter alle dafür anfallenden Kosten in Rechnung stellen.
- 3.4. Sie können den Veranstalter auffordern, das Reiseangebot aus medizinischen und anderen Gründen zu ändern. Falls damit Kosten verbunden sind, wird Ihnen der Veranstalter diese mitteilen. Der Veranstalter ist nicht verpflichtet, einer solchen Aufforderung nachzukommen. Kommt er der Aufforderung jedoch nach, sind Sie verpflichtet, die mit der Änderung verbundenen Kosten zu erstatten.

### **Artikel 4 – Bestätigung/Stornierung durch den Veranstalter**

- 4.1. Wenn Sie das Angebot des Veranstalters einschließlich der jeweils für gültig erklärten Bestimmungen und der erhaltenen, gesetzlich vorgeschriebenen Informationen annehmen, wird der Vertrag wirksam. Bei oder unmittelbar nach Vertragsabschluss erhalten Sie eine Bestätigung und/oder Rechnung.

- 4.2. Bei telefonisch abgeschlossenen Pauschalreiseverträgen sind Sie erst dann an den Vertrag gebunden, wenn der Veranstalter die Reise bestätigt hat. Diese Bestätigung sollte vorzugsweise schriftlich (per Post oder E-Mail) erfolgen. Wenn Sie eine (An-)Zahlung leisten, dient diese in jedem Fall als Nachweis, dass Sie das Angebot des Veranstalters angenommen haben.
- 4.3. Der Veranstalter kann den Reisevertrag innerhalb der im Angebot genannten Frist stornieren, wenn die Teilnehmerzahl unter der vor der Buchung angegebenen Mindestteilnehmerzahl liegt. Der Veranstalter wird Sie darüber spätestens informieren:
- 20 Tage vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als sechs (6) Tagen;
  - 7 Tage vor Reiseantritt bei einer Reise von zwei (2) bis sechs (6) Tagen;
  - 48 Stunden vor Reiseantritt bei Reisen von weniger als zwei (2) Tagen.

Wenn Sie bereits (An-)Zahlungen geleistet haben, zahlt der Veranstalter diese innerhalb der in Artikel 4.5 genannten Frist zurück.

- 4.4. Das Angebot des Veranstalters ist unverbindlich. Bei Bedarf kann er das Angebot auch nach Ihrer Annahme des Angebots und dessen eventueller Bestätigung widerrufen. Der Veranstalter muss den Widerruf so schnell wie möglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 24 Stunden (bei Reisen nach Europa und in die Mittelmeerländer) bzw. innerhalb von 48 Stunden (bei Reisen zu anderen Zielen) ab dem Tag der Annahme unter Angabe von Gründen vornehmen. Wenn Sie das Angebot am Wochenende annehmen, beginnt die Widerrufsfrist des Veranstalters am Sonntagabend um Mitternacht, es sei denn, es folgt ein gesetzlicher Feiertag, in dem Fall beginnt die Widerrufsfrist um Mitternacht dieses letzten Feiertags.
- 4.5. In allen Fällen, in denen Sie Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen haben, wird der Veranstalter dies unverzüglich, in jedem Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Entstehen des Anspruchs auf Rückerstattung ausführen.
- 4.6. Der Reiseveranstalter ist nicht an offenkundige Irrtümer und/oder Fehler gebunden. Solche Fehler und Irrtümer sind oder sollten auf den ersten Blick – aus Sicht eines Durchschnittsreisenden – als solche erkennbar sein.

## **Artikel 5 – Änderungen durch den Veranstalter**

- 5.1. Der Veranstalter hat das Recht, den Reisevertrag zu ändern, wenn es sich um geringfügige Änderungen handelt und er Sie deutlich, verständlich und auf unübersehbare Weise rechtzeitig darüber informiert hat. Sie können diese Änderung nicht ablehnen.
- 5.2. Ist der Veranstalter verpflichtet, vor Reiseantritt eine wesentliche Änderung vorzunehmen, wird er Sie darüber deutlich und verständlich informieren und sich bei Ihnen erkundigen, ob Sie die vorgeschlagenen Änderungen akzeptieren oder den Reisevertrag kostenlos stornieren möchten. Führen die Änderungen zu einer Minderung der Qualität oder zu einer Kostenminderung für die Pauschalreise, so hat der Veranstalter gleichzeitig einen entsprechenden Vorschlag zur Minderung des Reisepreises zu unterbreiten. Unter wesentlichen Änderungen sind Änderungen der in Artikel 2.1 genannten Hauptmerkmale der Reisedienstleistungen zu verstehen.
- 5.3. Bei Reisen, die 14 Tage oder später nach Bekanntgabe der im vorangehenden Absatz genannten Änderung beginnen, haben Sie dem Veranstalter Ihre Entscheidung spätestens 48 Stunden nach Erhalt der Mitteilung mitzuteilen. Bei Reisen, die innerhalb von 14 Tagen nach Bekanntgabe der im vorangehenden Absatz genannten Änderung beginnen, haben Sie dem Veranstalter Ihre Entscheidung unverzüglich, in jedem Fall aber innerhalb von 24 Stunden mitzuteilen. Wenn Sie Ihre Entscheidung nicht innerhalb der gesetzten Frist mitteilen, wird davon ausgegangen, dass

Sie die Änderungen akzeptiert haben.

- 5.4. Der Veranstalter hat bis 20 Tage vor Reiseantritt das Recht, den Reisepreis um bis zu 8 % zu erhöhen, jedoch nur, wenn dies geschieht aufgrund von:
- Erhöhung der Treibstoffkosten oder;
  - Erhöhung der Preise von anderen Energiequellen oder;
  - Erhöhung der Steuern oder;
  - Erhöhung der Gebühren für die im Vertrag enthaltenen Reiseleistungen, die von Dritten, die nicht unmittelbar an der Durchführung des Vertrags beteiligt sind, erhoben werden, einschließlich Fremdenverkehrssteuern, Landegebühren sowie Abflug- oder Ankunftssteuern in Häfen und/oder Flughäfen.

Der Veranstalter kann in seinen Zusatzbedingungen aufnehmen, dass er sich das Recht vorbehält, den Angebotspreis auch bei einer Erhöhung der für die Pauschalreise relevanten Wechselkurse zu erhöhen.

Sie haben Anspruch auf eine Preisminderung abzüglich der de facto entstandenen Verwaltungskosten, wenn sich die Kosten aus den gleichen, wie in diesem Artikel genannten Gründen reduzieren.

- 5.5. Erhöht der Veranstalter entsprechend den in Artikel 5.4 genannten Gründen die Reisekosten um mehr als 8 %, haben Sie das Recht, diese Erhöhung abzulehnen und den Reisevertrag kostenlos zu stornieren. Artikel 5.2 und 5.3 sind dann ebenfalls anwendbar.
- 5.6. Abweichend von Artikel 5.4 ändert der Veranstalter den Reisepreis nicht mehr ab dem Datum, an dem der volle Reisepreis gemäß den Bedingungen des Veranstalters zu bezahlen war und Sie diese Summe auch tatsächlich gezahlt haben.
- 5.7. Wenn Sie die Änderungen nicht akzeptieren und der Veranstalter Ihnen keine andere Reise anbieten kann oder wenn Sie diese Alternative nicht akzeptieren, erstattet der Veranstalter alle von Ihnen gezahlten Beträge unverzüglich bzw. in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsende. Wenn Sie die angebotene Alternative akzeptieren, haben Sie Anspruch auf eine angemessene Preisminderung.

## Artikel 6 – Hilfe und Unterstützung

- 6.1. Der Veranstalter bietet Hilfe und Unterstützung an, wenn Sie in Schwierigkeiten sind. Dies gilt auch für unvermeidliche und außergewöhnliche Umstände, durch die die Reise nicht den Erwartungen entspricht, die Sie aufgrund des Vertrages berechtigterweise erwarten konnten. Diese Unterstützung umfasst angemessene Informationen über medizinische Dienste, örtliche Behörden, konsularischen Beistand und Unterstützung bei der Kommunikation und der Suche nach Alternativen. Die für die Umstände, die zu dieser Hilfe und Unterstützung geführt haben, verantwortliche Partei trägt die Kosten dafür.
- 6.2. Sind diese Schwierigkeiten vorsätzlich oder fahrlässig durch Sie herbeigeführt, gehen auch die Kosten des Veranstalters zu Ihren Lasten. Diese Kosten dürfen die dem Veranstalter und den von ihm beauftragten Dritten tatsächlich entstandenen Kosten nicht übersteigen.
- 6.3. Wenn die Personenbeförderung ein Bestandteil der Reise ist und Ihre Rückkehr aufgrund höherer Gewalt nicht zum vereinbarten Termin durchgeführt werden kann, haben Sie Anspruch auf maximal drei (3) kostenlose Übernachtungen in einer – wenn möglich –

gleichwertigen Unterkunft. Diese Beschränkung auf 3 Nächte gilt nicht für behinderte Personen und deren Begleitpersonen, noch für Schwangere, Minderjährige ohne Begleitung sowie besondere medizinische Hilfe benötigende Personen, sofern diese den Veranstalter mindestens 48 Stunden vor Reiseantritt über diese besonderen Umstände informiert haben.

## Artikel 7 – Vertragserfüllung und Haftung des Veranstalters

- 7.1. Der Veranstalter sorgt für die Durchführung des Reisevertrages in Übereinstimmung mit den Erwartungen, die Sie berechtigterweise aufgrund Ihres Vertrages haben. Kann ein bestimmter Bestandteil nicht vertragsgemäß erfüllt werden und haben Sie dies dem Veranstalter unverzüglich mitgeteilt, sorgt der Veranstalter dafür, dass der Vertrag doch noch vertragsgemäß ausgeführt wird. Es sei denn, dies ist unmöglich oder mit so hohen Kosten verbunden, dass die Einforderung redlicherweise nicht vom Veranstalter verlangt werden kann.
- 7.2. Kann ein erheblicher Teil der Leistungen nicht erbracht werden, stellt der Veranstalter sicher, dass geeignete Alternativen von mindestens gleichwertiger Qualität zur Verfügung stehen, ohne dass der Veranstalter diese dem Reisenden in Rechnung stellt. Während des Zeitraums, in dem der Reisevertrag nicht gemäß den Erwartungen erfüllt wird, die Sie berechtigterweise aufgrund Ihres Vertrages haben, und wenn außerdem die angebotenen Alternativen von geringerer Qualität sind, bietet der Veranstalter eine angemessene Preisminderung an.
- 7.3. Sie haben das Recht, die vorgeschlagenen Alternativen abzulehnen, wenn sie nicht mit dem im Reisevertrag vereinbarten Angebot vergleichbar sind. Ist die angebotene Alternative von minderwertiger Qualität, können Sie die Alternative ablehnen, wenn die angebotene Preisminderung nicht ausreicht.
- 7.4. Bei der Bewertung der angebotenen Alternative und/oder der angebotenen Preisminderung werden objektive Kriterien berücksichtigt, die das Alternativangebot umfasst, wie u.a.:
- Die Lage der Unterkunft am Bestimmungsort;
  - Die Art und Klasse der Unterkunft;
  - Die Einrichtungen, die die Unterkunft außerdem bietet.
- Bei dieser Bewertung wird auch berücksichtigt:
- Die Zusammensetzung der Reisegesellschaft;
  - Die Eigenschaften des/der Reisenden, die dem Veranstalter bekannt und vom Veranstalter bestätigt sind, einschließlich der durch den Hauptbuchenden gemeldeten sowie vom Veranstalter akzeptierten und festgehaltenen persönlichen Umstände.
- 7.5. Sie dürfen einen Mangel selbst beheben und haben Anspruch auf Ersatz der in diesem Zusammenhang erforderlichen Aufwendungen, wenn:
- a. Sie den Veranstalter rechtzeitig darüber informiert haben, dass die Reise nicht entsprechend Ihren Erwartungen durchgeführt wird, und dass der Veranstalter diesen Mangel nicht innerhalb einer von Ihnen gesetzten angemessenen Frist behebt, oder wenn der Veranstalter anzeigt, dass er den Mangel nicht beheben kann.
  - b. Der Mangel ist unverzüglich zu beheben.
- 7.6. Wenn der Mangel erhebliche Folgen für die Durchführung der Reise hat und der Veranstalter diese nicht innerhalb einer angemessenen Frist behoben hat, können Sie den Vertrag kostenfrei kündigen. In diesem Fall haben Sie Anspruch auf Schadenersatz und/oder Preisminderung. Ist in Ihrer Reise die Personenbeförderung inbegriffen, gilt dies unbeschadet Ihres Rechts auf

kostenlose Rückführung mit einem gleichwertigen Beförderungsdienst.

- 7.7. Die Haftung des Veranstalters für von Ihnen erlittene Schäden ist auf das Dreifache des Reisepreises begrenzt, es sei denn, der Veranstalter hat vorsätzlich oder fahrlässig gehandelt. Der Veranstalter kann seine Haftung für Schäden, die auf Personenschäden des Reisenden beruhen, nicht ausschließen oder beschränken.
- 7.8. Der Veranstalter haftet nicht für die Nichterfüllung einer Verpflichtung, wenn sie auf Sie selbst zurückzuführen ist, eine Folge ist von unvermeidlichen und außergewöhnlichen Umständen ist oder durch einen Dritten verursacht wurde, der vom Veranstalter nicht mit der Erbringung der Reiseleistungen beauftragt wurde.
- 7.9. Unterliegt eine im Reisevertrag inbegriffene Dienstleistung einem Abkommen oder einer Verordnung der EU, so kann sich der Veranstalter auf einen Haftungsausschluss oder eine Haftungsbeschränkung berufen, die dieses Abkommen oder diese Verordnung einem Dienstleister als solchem gewährt oder genehmigt. Im Falle einer Kumulierung von Schadenersatzforderungen oder Preisminderungen wie in diesem Artikel genannt kann der Veranstalter die Schadenersatzsummen miteinander verrechnen.

## Artikel 8 – Ihre Rechte

### 8.1. Substitution

- 8.1.1. Sie können den Veranstalter bitten, Sie durch eine andere Person ersetzen zu lassen. Dafür gelten die folgenden Bedingungen:
- Der andere erfüllt alle auf den Vertrag anwendbaren Bedingungen und
  - Sie haben den Antrag bis spätestens 7 Kalendertage vor der Abreise in einer vorab vom Veranstalter mitgeteilten Form einzureichen, und in jeden Fall so rechtzeitig, dass der Veranstalter die erforderlichen Maßnahmen und Formalitäten noch durchführen kann.
  - Die Bedingungen der an der Vertragserfüllung beteiligten Dienstleister schließen eine solche Ersatzperson nicht aus.
- 8.1.2. Der Antragsteller, Sie und Ihre Ersatzperson haften gesamtschuldnerisch gegenüber dem Veranstalter für die Zahlung des noch fälligen Teils des Reisepreises, der Änderungsgebühren, Zuschläge und sonstiger Kosten, die sich aus der Substitution des Reisenden ergeben.
- 8.1.3. Der Veranstalter gibt Ihnen auf Wunsch Einblick in diese Kosten und stellt Ihnen auf Wunsch Unterlagen zur Verfügung, aus denen die Kosten ersichtlich sind.

### 8.2. Reiseunterlagen

- 8.2.1. Der Veranstalter gibt in der Bestätigung an, zu welchem Zeitpunkt und in welcher Form er Ihnen die Reiseunterlagen zur Verfügung stellt.
- 8.2.2. Wenn Sie Ihre Reiseunterlagen nicht bis zum vom Veranstalter angegebenen Zeitpunkt, spätestens jedoch 5 Werktage vor Reiseantritt erhalten haben, sollten Sie dies dem Veranstalter oder dem Händler unverzüglich mitteilen.

### 8.3. Garantie bei Zahlungsunfähigkeit

- 8.3.1. Ist der Veranstalter wegen Zahlungsunfähigkeit nicht mehr in der Lage, seinen Verpflichtungen nachzukommen, wird die Durchführung der Reise durch eine andere Partei übernommen oder aber für die Rückerstattung des Reisepreises oder, wenn die Reise bereits teilweise in Anspruch genommen wurde, eines anteiligen Teiles der Reise gesorgt.
- 8.3.2. Wenn die Pauschalreise die Personenbeförderung beinhaltet, gilt diese Garantie auch für Ihre Rückführung. Die Garantie deckt in jedem Fall die berechtigten, vorhersehbaren Kosten ab, einschließlich der Finanzierung der Unterkunft bis zur eventuellen Rückführung und der bereits ganz oder teilweise (im Voraus) gezahlten Reisekosten gemäß den Garantiebedingungen des jeweiligen Garantiefonds.
- 8.3.3. Der Veranstalter leistet diese Garantie durch Beitritt zur „Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR)“ oder zu einem anderen von ANVR genehmigten Garantiefonds. Vor Abschluss des Reisevertrages teilt der Veranstalter mit, wie und unter welchen Bedingungen er diese Garantie übernommen hat.

### Artikel 9 – Wenn Sie stornieren

- 9.1. Sie können den Reisevertrag vor Beginn der Pauschalreise stornieren. Bei einer solchen Stornierung sind Sie verpflichtet, dem Veranstalter den Schaden zu ersetzen, der ihm durch die Stornierung entstanden ist. Dieser Schaden beträgt maximal den kompletten Reisepreis.
- 9.2. Sofern der Veranstalter nichts anderes mit Ihnen vereinbart hat, gelten die nachstehend vereinbarten Prozentsätze (Schadenspauschale) auf der Grundlage des Zeitpunktes der Stornierung, der zu erwartenden Kostenersparnis und der Einnahmen, die der Veranstalter aus dem Weiterverkauf der stornierten Reise erzielt, zuzüglich eventuell anfallenden Reservierungskosten:
- \* Bei Stornierung bis zum 42. Kalendertag (exkl.) vor Abreisetag:  
die Anzahlung, jedoch nicht mehr als 35 % des Reisepreises;
  - \* Bei Stornierung ab dem 42. Kalendertag (inkl.) bis zum 28. Kalendertag (exkl.) vor Abreisetag:  
35 % des Reisepreises;
  - \* Bei Stornierung ab dem 28. Kalendertag (inkl.) bis zum 21. Kalendertag (exkl.) vor Abreisetag:  
40 % des Reisepreises;
  - \* Bei Stornierung ab dem 21. Kalendertag (inkl.) bis zum 14. Kalendertag (exkl.) vor Abreisetag:  
50 % des Reisepreises;
  - \* Bei Stornierung ab dem 14. Kalendertag (inkl.) bis zum 5. Kalendertag (exkl.) vor Abreisetag:  
75 % des Reisepreises;
  - \* Bei Stornierung ab dem 5. Kalendertag (inkl.) bis zum Abreisetag: 90 % des Reisepreises;
  - \* Bei Stornierung am Abreisetag oder später: der volle Reisepreis.

Unter Reisepreis versteht man in diesem Zusammenhang den vom oder im Auftrag des Veranstalters veröffentlichten Preis ohne Reservierungskosten, Versicherungsprämien oder Beitrag zum Calamiteitenfonds (niederländische Versicherung für Katastrophenfälle).

- 9.3. Wenn Sie Ihren Reisevertrag stornieren, sind Sie zur Zahlung dieser Stornogebühr verpflichtet. Sind keine festen Stornokosten vereinbart, hat der Veranstalter auf Anfrage des Reisenden eine Begründung für die in Rechnung gestellten Stornokosten beizubringen.



- 9.4. Besteht eine Reise aus verschiedenen Teilen, für die unterschiedliche Stornobedingungen gelten, sind die für jeden Teil geltenden spezifischen Bedingungen des Dienstleisters gültig. Spätestens bei Buchung gibt der Veranstalter an, ob für Teile der Reise gesonderte Stornobedingungen gelten.
- 9.5. Kündigt ein Reisender einer Reisegruppe seinen Anteil an einem Reisevertrag für einen gemeinsamen Aufenthalt in einem Hotel, einer Wohnung, einem Ferienhaus oder einer anderen Unterkunft, werden Stornokosten fällig. Der Veranstalter berechnet diese Kosten auf der Grundlage der Bestimmungen im folgenden Absatz.
- 9.6. Wenn zur Personenzahl der verbleibenden Reisegruppe passende Zimmer in der Preistabelle dieser Unterkunft zur Verfügung stehen, schlägt der Veranstalter eine zur verbleibenden Reisegruppengröße passende, geänderte Möglichkeit der Unterbringung für den gleichen Zeitraum und in derselben Unterkunft vor. Für den/die oben genannten Reisenden ändert sich der Reisepreis gemäß der Preistabelle. Für die Zahlung des geänderten Reisepreises gelten die üblichen vom Veranstalter gehandhabten Regeln. Ist das Änderungsangebot nicht möglich oder akzeptieren es die Reisenden nicht, wird der Vertrag für alle Reisenden hinfällig und es wird allen Reisenden eine Stornogebühr in Rechnung gestellt.
- 9.7. Der Gesamtbetrag an Stornogebühren und geänderten Reisebeträgen übersteigt nicht den Gesamtbetrag für die ursprünglichen Reisenden. Eine eventuelle Überzahlung im Vergleich zum neuen Reisepreis wird vom Veranstalter entsprechend verrechnet.
- 9.8. Stornierungen an arbeitsfreien Tagen gelten als am nächsten Werktag beim Veranstalter eingegangen. Stornierungen außerhalb der Bürozeiten, jedoch an einem Werktag vor den Öffnungszeiten, gelten als an diesem Werktag beim Veranstalter eingegangen. Stornierungen außerhalb der Bürozeiten nach Büroschluss gelten als am nächsten Werktag beim Veranstalter eingegangen.
- 9.9. Treten am Bestimmungsort oder in unmittelbarer Nähe unvermeidliche und außergewöhnliche Umstände ein, die die Durchführung der Reise wesentlich beeinflussen, und hat die Reise noch nicht begonnen, können Sie den Vertrag kostenlos stornieren und der Veranstalter erstattet alle vorausbezahlten Beträge. In diesem Fall haben Sie keinen Anspruch auf Schadenersatz.
- 9.10. Bei Reisen in ein Gebiet, für das von der niederländischen Katastrophenkommission des Calamiteitenfonds (niederländische Versicherung für Katastrophenfälle) eine Katastrophe konstatiert wurde, wird von einer wie im vorigen Absatz beschriebenen Situation ausgegangen. Sie können Ihre Buchung dann ab drei (3) Kalendertagen vor Reiseantritt kostenlos stornieren oder, wenn möglich und erwünscht, umbuchen.

## **Artikel 10 – Bezahlung**

- 10.1. Vor Abschluss des Reisevertrages erhalten Sie vom Veranstalter die Information, wann der Reisepreis (vollständig) bezahlt sein muss. Der Veranstalter kann eine Anzahlung verlangen. Er hat die Höhe der Anzahlung vor oder bei Abschluss des Reisevertrages bekannt zu geben. Wenn Sie Ihre finanziellen Verpflichtungen zum vom Veranstalter angegebenen Zeitpunkt nicht erfüllt haben, sind Sie von Rechts wegen in Zahlungsverzug.
- 10.2. Bei Zahlungsverzug wird der Veranstalter oder jemand in seinem Namen Ihnen eine Mahnung mit einer Zahlungsfrist von 14 Tagen schicken, in der Sie Ihren Verpflichtungen noch immer nachkommen können. Sie werden darauf hingewiesen, dass - wenn Sie dann noch nicht zahlen

- der Vertrag ab diesem Datum als storniert gilt. Bereits bezahlte Beträge werden vom Veranstalter auf die Stornogebühren angerechnet. Wenn das Abreisedatum innerhalb dieser 14 Tage liegt, haben Sie den vollen Reisepreis spätestens 24 Stunden vor dem Abreisedatum zu zahlen.

- 10.3. Wenn Sie nicht rechtzeitig bezahlt haben, schulden Sie dem Veranstalter ab Verzugsdatum die gesetzlichen Zinsen auf den fälligen Betrag. Gemäß Absatz 4 dieses Artikels Sie haben Sie nach einer Anmahnung auch die außergerichtlichen Inkassokosten zu zahlen.
- 10.4. Die außergerichtlichen Kosten betragen maximal 15 % bei einem Reisepreis von bis zu 2.500 €; 10 % auf die folgenden 2.500 €; 5 % auf die folgenden 5.000 € und 1 % auf den Restbetrag, ausgehend von einer Mindestgebühr in Höhe von 40 €. Der Reiseveranstalter kann von den angegebenen Beträgen und Prozentsätzen zu Ihrem Vorteil abweichen.

### **Artikel 11 – Ihre weiteren Verpflichtungen**

- 11.1. Sie sind verpflichtet, alle Anweisungen des Veranstalters zu befolgen und haften für Schäden, die durch Ihr Verhalten, welches anhand des Verhaltens eines korrekten Reisenden gemessen wird, verursacht werden.
- 11.2. Wenn Sie eine derartige Störung oder Belästigung verursachen oder verursachen können, dass die ordnungsgemäße Erfüllung des Reisevertrages dadurch erschwert wird oder erschwert werden könnte, kann der Veranstalter Sie von der (weiteren) Fortsetzung der Reise ausschließen, wenn Sie nicht berechtigterweise verlangen können, dass der Veranstalter den Vertrag weiterhin erfüllt. Die daraus resultierenden Kosten gehen zu Ihren Lasten.
- 11.3. Sie sind verpflichtet, jeglichen eventuellen Schaden durch Ihre Person zu vermeiden und so weit wie möglich zu begrenzen.
- 11.4. Sie sollten spätestens 24 Stunden vor der angegebenen Abfahrtszeit der Rückreise die genaue Abfahrtszeit überprüfen.

### **Artikel 12 – Beschwerden (Verfahrensweise)**

#### *Während der Reise*

- 12.1. Unbeschadet des Artikels 7 werden Sie eventuelle Beschwerden zur Durchführung des Vertrages unverzüglich vor Ort melden, damit eine Lösung gefunden werden kann. Dazu sollten Sie – in dieser Reihenfolge – Meldung machen bei:
1. dem betreffenden Dienstleister;
  2. dem Reiseleiter oder, falls dieser nicht anwesend oder erreichbar ist,
  3. dem Veranstalter.
- 12.2. Wenn der Mangel nicht behoben wird und dieser die Qualität der Reise beeinträchtigt, haben Sie dies in jedem Fall unverzüglich, d.h. ohne schuldhaftes Zögern, dem Veranstalter in den Niederlanden zu melden.
- 12.3. Wird ein Mangel vor Ort nicht zufriedenstellend behoben, sorgt der Veranstalter für eine Möglichkeit, diesen Mangel in Form einer Reklamation (Reklamationsbericht) zu registrieren.
- 12.4. Der Veranstalter informiert Sie über die vor Ort einzuhaltende Vorgehensweise, die Kontaktdaten und die Erreichbarkeit der betreffenden Personen.

- 12.5. Wenn Sie der Meldepflicht nicht nachkommen und/oder die Registrierung der Reklamation nicht in der vom Veranstalter angegebenen Weise erfolgt und dem Dienstleister oder dem Veranstalter daher keine Gelegenheit zur Behebung des Mangels gegeben wurde, können Sie jegliche möglichen Ansprüche auf Schadenersatz Ihrerseits (ganz oder teilweise) verwirken.

#### *Nach der Reise*

- 12.6. Wenn der Grund für Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wird, sollten Sie die Beschwerde so schnell wie möglich einreichen, spätestens jedoch zwei Monate nach Beendigung der Reise (oder der erhaltenen Dienstleistung) bzw. bei nicht stattgefundener Reise nach dem ursprünglich geplanten Abreisedatum. Wenn eine Kopie des Beschwerdeberichts vorliegt, legen Sie ihn bitte Ihrer Meldung bei.
- 12.7. Betrifft die Beschwerde den Abschluss eines Vertrages, sollten Sie diese Beschwerde so schnell wie möglich bei der Buchungsstelle einreichen, spätestens jedoch zwei Monate, nachdem Sie von dem der Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhalt erfahren haben.
- 12.8. Wenn Sie Ihre Beschwerde nicht rechtzeitig einreichen, kann der Veranstalter beschließen, diese nicht zu bearbeiten, es sei denn, es trifft Sie berechtigterweise keine Schuld an der Verzögerung.
- 12.9. Der Veranstalter wird Ihnen innerhalb eines Monats nach Erhalt der Beschwerde eine inhaltliche Antwort geben.

#### **Artikel 13 – Rechtsstreitigkeiten**

- 13.1. Wenn Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wird oder Sie keine diesbezügliche Abhilfe erhalten, können Sie, falls gewünscht, spätestens innerhalb von vierundzwanzig (24) Monaten nach Einreichung Ihrer Beschwerde beim Veranstalter den Streitfall bei der folgenden Schlichtungskommission einreichen: Geschillencommissie Reizen, Postfach 90600, 2509 LP Den Haag, Niederlande ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Die Kommission behandelt nur Beschwerden von natürlichen Personen.
- 13.2. Die Schlichtungskommission fällt ein Urteil gemäß den diesbezüglich festgelegten Regeln in den Reisebestimmungen. Die Entscheidung der Schlichtungskommission erfolgt in Form einer verbindlichen Empfehlung an beide Parteien. Sie sind verpflichtet, für die Bearbeitung eines Rechtsfalls eine Gebühr zu zahlen.
- 13.3. Alle Ansprüche erlöschen zwei Jahre nach Beendigung der Reise bzw. zwei Jahre nach dem ursprünglichen Abreisedatum der nicht stattgefundenen Reise.
- 13.4. Wenn Sie das im vorigen Absatz genannte verbindliche Empfehlungsverfahren nicht in Anspruch nehmen wollen, haben Sie das Recht, sich an das zuständige Gericht zu wenden.
- 13.5. Für die auf der Grundlage dieser Reisebestimmungen geschlossenen, geänderten oder ergänzten Verträge gilt niederländisches Recht, sofern nicht aufgrund zwingender Vorschriften anderes Recht gilt.
- 13.6. Für die Erörterung dieser Streitfälle ist ausschließlich ein niederländisches Gericht zuständig, es sei denn, ein anderes Gericht ist aufgrund zwingender Vorschriften zuständig.

## Artikel 14 – Erfüllungsgarantie

- 14.1. Der ANVR garantiert, dass seine Mitglieder den verbindlichen Empfehlungen der obengenannten Schlichtungskommission entsprechen, es sei denn, das Mitglied reicht dem Gericht die verbindliche Empfehlung innerhalb von zwei Monaten nach dessen Versendung zur Aufhebung ein. Diese Garantie gilt wieder, wenn die verbindliche Empfehlung nach Prüfung durch das Gericht bestätigt wurde und das diese Garantie belegende Urteil rechtskräftig geworden ist.
- 14.2. Die Garantie der ANVR ist auf 10.000,- € pro verbindlicher Empfehlung begrenzt. Die ANVR gewährt diese Garantie unter der Bedingung, dass Sie im Falle von dessen Inanspruchnahme Ihren Anspruch aufgrund der verbindlichen Empfehlung bis zum maximal ausgezahlten Betrag gleichzeitig mit der Anerkennung der Erfüllungsgarantie an die ANVR übertragen (abtreten).
- 14.3. Die ANVR gibt keine Erfüllungsgarantie, bevor der Streitfall in einer Sitzung der Schlichtungskommission geprüft wurde und keine endgültige Entscheidung getroffen wurde sowie eine der folgenden Situationen vorliegt:
- dem Mitglied ein Zahlungsaufschub gewährt wurde; oder
  - das Mitglied für bankrott erklärt wurde; oder
  - die Geschäftstätigkeit des Mitglieds de facto beendet ist.

Letzteres wird durch das Datum der Eintragung der Geschäftsaufgabe in das Handelsregister oder durch ein früheres Datum bestimmt, für das die ANVR plausibel nachweisen kann, dass die Geschäftstätigkeit de facto eingestellt war.

- 14.4. Die Anwendung der Erfüllungsgarantie setzt voraus, dass Sie sich darauf berufen, indem Sie sich schriftlich an die ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)) wenden.

## § 2 Bestimmungen für verbundene Reiseleistungen (in den Niederlanden abgekürzt als „GRA“ für „Gekoppeld Reisarrangement“)

### Artikel 1 – Geltungsbereich und Definitionen

1. Ist von verbundenen Reiseleistungen die Rede, gelten zusätzlich zu den in § 3 enthaltenen Buchungsbedingungen die folgenden Vereinbarungen:
2. Eine verbundene Reiseleistung liegt vor, wenn der Händler zwei oder mehr unterschiedliche Verträge über verschiedene Arten von Reiseleistungen vermittelt, die Sie für denselben Urlaub oder dieselbe Reise erwerben möchten und die kein Pauschalangebot darstellen und:
  - I. wodurch Sie unterschiedliche Verträge mit verschiedenen Reisedienstleistern abschließen, wobei der Händler bei dessen Besuch oder Kontakt mit dem Händler die getrennte Auswahl und Bezahlung der Reisedienstleistung vermittelt hat; oder
  - II. der Händler ausdrücklich mindestens eine zusätzliche Reiseleistung bei einer anderen Vertragspartei vermittelt, sofern Sie den zweiten Vertrag spätestens innerhalb von 24 Stunden nach Abschluss des ersten Vertrages bei dem Reisevermittler abschließen.
3. Ist der Vertrag trotz der oben genannten Gegebenheiten als Pauschalreisevertrag qualifiziert gelten die ANVR-Reisebestimmungen.

### Artikel 2 – Garantie bei Zahlungsunfähigkeit

1. Hat der Händler eine verbundene Reiseleistung vermittelt und hat er dafür den Reisepreis von Ihnen erhalten, ist aber wegen Zahlungsunfähigkeit nicht in der Lage, die Reiseleistung zu erbringen bzw. weiter zu erbringen, so hat er dafür zu sorgen, dass dem Reisenden der bereits erhaltene Reisepreis oder, wenn die Reiseleistung teilweise erbracht wurde, ein anteiliger Teil davon erstattet wird. Ist der Händler für die Personenbeförderung verantwortlich, so gilt dies auch für Maßnahmen zur Rückführung gemäß den Garantiebedingungen des jeweiligen Garantiefonds.
2. Der Händler leistet diese Garantie durch den Beitritt bei einem von der ANVR genehmigten Garantiefonds. Vor Abschluss des ersten Reisevertrages teilt der Händler mit, wie und unter welchen Bedingungen er diese Garantie übernommen hat.

### Artikel 3 – Informationsverpflichtungen

1. Der Händler, der eine verbundene Reiseleistung vermittelt, teilt Ihnen vor Abschluss eines Sie an eine verbundene Reiseleistung bindenden Vertrages auf deutliche, verständliche und unübersehbare Weise mit, dass:
  - a) Sie von Rechts wegen keinen Anspruch haben auf die nur für Pauschalreisen geltenden Rechte und jeder Reisedienstleister nur für die ordnungsgemäße vertragliche Erbringung seiner eigenen Leistungen haftet;
  - b) Sie im Falle einer Insolvenz Schutz gemäß Artikel 2 beanspruchen können.
2. Der Händler fordert Sie auch mittels der vorgeschriebenen Standardinformationen auf, Ihrer Informationspflicht nachzukommen.
3. Wenn der Händler keine oder falsche Angaben macht, gelten eine Reihe von gesetzlichen Bestimmungen für Pauschalreiseverträge, die da wären: die Bestimmungen zur Substitution, die

Bestimmungen zur Durchführung der Pauschalreise und die Bestimmungen zu den Kündigungsmöglichkeiten, zum Beschwerdeverfahren und zu den Verpflichtungen bezüglich Hilfeleistung und Unterstützung.

## § 3 ANVR-Buchungsbedingungen für einzelne Reisedienstleistungen

### Inhaltsangabe

- Artikel 1 Einleitende Bestimmungen
- Artikel 2 Der Auftrag im Allgemeinen
- Artikel 3 Die Reservierung
- Artikel 4 Bezahlung
- Artikel 5 Haftung
- Artikel 6 Unterlagen
- Artikel 7 Zinsen und Inkassokosten
- Artikel 8 Beschwerden
- Artikel 9 Rechtsstreitigkeiten
- Artikel 10 Erfüllungsgarantie

### Artikel 1 – Einleitende Bestimmungen

1. Diese Buchungsbedingungen gelten, wenn Sie eine oder mehrere einzelne Reiseleistungen buchen, es sei denn, es gelten die ANVR-Reisebestimmungen.
2. In diesen Buchungsbedingungen verstehen wir unter folgenden Begriffen (wenn im Artikel nicht anders erläutert):

*Reisevermittler:* die Person, die im Rahmen seines Unternehmens zum Abschluss von Reiseverträgen berät, informiert und/oder diese vermittelt.

*Dienstleister:* der Beförderer, Beherbergungsbetreiber, Reiseveranstalter und/oder andere Leistungsträger im Reisebereich, mit dem Sie einen Vertrag schließen und der unter Beachtung der entsprechenden Bedingungen allein für die Erbringung der entsprechenden Dienstleistung verantwortlich ist.

*Reisender:*

- a. der Kunde (Hauptbuchender) oder
- b. andere Personen als der Kunde, in dessen Namen der Kunde einen Vertrag schließt und der diesen akzeptiert.

*Auftrag:* die Vereinbarung zwischen Ihnen und dem Reisevermittler, wobei sich der Reisevermittler Ihnen gegenüber verpflichtet, Reisedienstleistungen zu erbringen.

*Arbeitstage:* Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.30 Uhr und Samstag von 10:00 bis 16.00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage der Niederlande, sofern der Reisevermittler nicht ausdrücklich angibt, dass er andere Öffnungszeiten hantiert.

*Buchungskosten:* Der Betrag, den der Reisevermittler für die Erbringung der Dienstleistung berechnet.

3. Der ANVR-Reisevermittler (auch Wiederverkäufer, Händler oder Reisebüro genannt) ist ein Reisedienstleister. Er kann informieren, beraten und/oder Reservierungen vornehmen. Der Reisevermittler erbringt diese Leistungen in Ihrem Auftrag. Die ANVR-Buchungsbedingungen

gelten für alle Arten von Dienstleistungen des Reisevermittlers.

4. Wenn Sie eine Reise bei einem ANVR-Veranstalter buchen, auf den die ANVR-Reisebestimmungen gelten, so gelten ausschließlich diese ANVR-Reisebestimmungen für die gesamte Reise, von der Beratung bis zur Durchführung der Pauschalreise. Auch wenn der Reisevermittler selbst Reisen organisiert oder bestehende Pauschalreisen eines anderen Veranstalters um Reisedienstleistungen ergänzt, gilt er für diese Reise als der Veranstalter. Auch auf der Reise sind dann die ANVR-Reisebestimmungen, ergänzt mit den Bedingungen des Reisevermittlers bezüglich Anzahlung und/oder Stornierung gültig.
5. Der Reisevermittler kann eine Reservierung für Sie vornehmen. Er wird dann einen Vertrag zwischen Ihnen und dem Dienstleister Ihrer Wahl abschließen. Der Reisevermittler selbst ist keine Vertragspartei beim endgültigen Vertragsabschluss. Er kann z.B. Reservierungen vornehmen für lose Flugtickets, oder für Bahntickets, Theatertickets und Hotelzimmer oder kann in Ihrem Namen eine Versicherung für Sie abschließen.
6. Sie haben kein Widerrufsrecht bezüglich der in Ihrem Namen vorgenommenen Reservierung, für die diese ANVR-Buchungsbedingungen gelten.
7. Der Reisevermittler haftet nicht für die ordnungsgemäße Erbringung der von ihm reservierten Dienstleistung. Es gelten ausschließlich die Bedingungen des jeweiligen Dienstleisters (z.B. der Fluggesellschaft oder des Hotels). Der Reisevermittler ist selbstverständlich dennoch für die sorgfältige Ausführung der von ihm erbrachten Dienstleistung verantwortlich, wie z.B. die richtige Beratung und die korrekte Abwicklung der Buchung.
8. Der Reisevermittler kann Ihnen einen Betrag für die Erbringung seiner Dienstleistung in Rechnung stellen, wenn er Ihnen die Höhe des Betrages im Voraus mitteilt.

## **Artikel 2 – Der Auftrag im Allgemeinen**

1. Der Auftrag kann u.a. die Information und Beratung sowie, wenn möglich, die Reservierung der von Ihnen gewünschten Dienstleistung beinhalten.
2. Sie sind nach Auftragserteilung an den Reisevermittler und den Dienstleister gebunden, unabhängig davon, ob diese Ihnen sofort eine Bestätigung zukommen lassen können.
3. Liefert Ihnen der Reisevermittler sofort eine (Auftrags-)Bestätigung, dient diese als Nachweis der in der Bestätigung beschriebenen Vereinbarung, es sei denn, Sie widersprechen der Bestätigung unverzüglich (innerhalb von 24 Stunden).
4. Auch wenn der Reisevermittler nicht in der Lage ist, die Auftragsbestätigung sofort zu übermitteln und später versendet, können Sie der Auftragsbestätigung unverzüglich (innerhalb von 24 Stunden) nach Erhalt der Auftragsbestätigung noch immer widersprechen.
5. Wenn Sie nicht oder nicht rechtzeitig widersprechen, dient die Auftragsbestätigung als Nachweis für das Bestehen des Vertrages und dessen Inhalt. Es steht Ihnen frei, einen



Gegenbeweis zu liefern.

6. Bei einer Buchung über das Internet oder über andere multimediale Kanäle organisiert der Reisevermittler den Buchungsprozess so, dass Sie vor der Buchung darüber informiert werden, dass Sie einen Vertrag abschließen. Durch die Buchungsbestätigung des Reisevermittlers sind Sie an diesen Vertrag gebunden.
7. Sie haften gegenüber dem Reisevermittler für die Verpflichtungen aus dem Vertrag und gegenüber dem Dienstleister für die Verpflichtungen aus dem Vertrag mit diesem Dienstleister. Die übrigen Reisenden haften für ihren Anteil an dem Auftrag.

### Artikel 3 – Die Reservierung

#### 1. Ihre Informationspflicht

Sie stellen rechtzeitig vor Vertragsabschluss alle Informationen zu Ihrer Person und zu allen von Ihnen angemeldeten Reisenden zur Verfügung, die für die Durchführung des Vertrages von Bedeutung sein können. Darunter fallen in jedem Fall Ihre Handynummer(n) und Ihre E-Mail-Adresse(n).

Sie melden auch Besonderheiten bezüglich Ihrer eigenen körperlichen und geistigen Verfassung sowie die Ihrer Mitreisenden, die für die Durchführung der Dienstleistungen wichtig sein können.

#### 2. Preisänderungen

Der Reisevermittler kann die Preise der in Ihrem Auftrag reservierten Dienstleistungen nicht garantieren. Diese Preise können in Übereinstimmung mit den Geschäftsbedingungen des Dienstleisters geändert werden. Der Reisevermittler hat darauf keinen Einfluss und trägt dafür keine Verantwortung. Der Reisevermittler wird Sie über Änderungen so schnell wie möglich informieren und Ihnen die Kosten so schnell wie möglich in Rechnung stellen.

#### 3. Stornierungen/Änderungen durch den Kunden

Eventuelle Änderungen des/der erteilten Auftrags/Aufträge oder Stornierungen von reservierten Dienstleistungen können nur an Werktagen und nur auf Ihren Wunsch hin erfolgen. Ändert der Reisevermittler auf Ihren Wunsch hin eine bereits vorgenommene Reservierungen oder stornieren Sie reservierte Dienstleistungen, so stellt der Reisevermittler Ihnen die damit verbundenen Kosten in Rechnung, wenn er Sie rechtzeitig – vor der endgültigen Änderung – über diese Kosten informiert. Neben den vom Dienstleister in Rechnung gestellten Storno- oder Änderungskosten können dies auch die Kosten sein, die dem Reisevermittler für die Durchführung der Änderung oder Stornierung entstehen.

4. Der Reisevermittler wird alle Mitteilungen über den Reservierungsauftrag ausschließlich an Sie senden.

### Artikel 4 – Bezahlung

1. Sie haben die fälligen Beträge in einer vom Reisevermittler festzulegenden Weise und innerhalb der angegebenen Frist zu bezahlen. Der Reisevermittler ist – gegebenenfalls im Namen und auf Kosten des/der betreffenden Dienstleister(s) – ermächtigt, die fälligen Beträge per Bankeinzug

einziehen.

2. Bei Auftragserteilung kann der Reisevermittler eine Anzahlung verlangen, die in jedem Fall nicht höher ist als nach den Bedingungen des/der eventuell beteiligten Dienstleister(s) angegeben, zuzüglich Buchungsgebühr. Falls der Reisevermittler eine Anzahlung verlangt, wird er Sie vor Vertragsabschluss über die Höhe der Anzahlung informieren.
3. Sie sollten sicherstellen, dass der Reisevermittler den Restbetrag spätestens zu dem in der Bestätigung oder in der Rechnung angegebenen Datum erhalten hat. Bei eventuellen Abweichungen zwischen der Bestätigung und der Rechnung gilt die Buchungsbestätigung als ausschlaggebend.
4. Wenn Sie nicht rechtzeitig zahlen, schickt Ihnen der Reisevermittler nach diesem Datum eine kostenlose Zahlungserinnerung und gibt Ihnen die Möglichkeit, den ausstehenden Betrag innerhalb von vierzehn Tagen nach Erhalt dieser Zahlungserinnerung doch noch zu begleichen. Wenn Sie auch dann nicht zahlen, befinden Sie sich in Zahlungsverzug und die Vereinbarung(en) gilt als storniert, es sei denn, die Bedingungen des/der eventuell betreffenden Dienstleister(s) schreibt/schreiben etwas anderes vor. Der Reisevermittler ist berechtigt, die mit der Stornierung verbundenen und im Voraus festgelegten Kosten in Rechnung zu stellen oder mit der/den erhaltenen Anzahlung(en) zu verrechnen. Wenn Sie die Reise innerhalb von 14 Tagen vor Reiseantritt buchen und nicht pünktlich bezahlen, sind Sie sofort in Zahlungsverzug.
5. Der Reisevermittler führt alle Rückerstattungen nur an Sie aus.

## Artikel 5 – Haftung

1. Der Reisevermittler hat bei seinen Tätigkeiten die Sorgfaltspflicht als guter Auftragnehmer zu beachten.
2. Der Reisevermittler übernimmt keine Haftung für Handlungen und/oder Unterlassungen des/der beteiligten Dienstleister(s/n) sowie für die Richtigkeit der von diesem/diesen zur Verfügung gestellten Informationen. Der Reisevermittler ist nicht verantwortlich für Fotos, Prospekte, Anzeigen, Websites und anderen Informationsträgern, sofern diese unter der Verantwortung von Dritten erstellt oder veröffentlicht wurden.
3. Soweit der Reisevermittler selbst einen Fehler verschuldet und Ihnen oder Ihren Mitreisenden dadurch ein Schaden entsteht (auch Schaden aufgrund entgangener Urlaubsfreude), ist die Haftung des Reisevermittlers auf maximal den dreifachen Wert der vom Reisevermittler in Rechnung gestellten Dienstleistungen begrenzt.
4. Der Reisevermittler schließt die Haftung für Schäden, gegen die Sie versichert sind (z.B. durch den Abschluss einer Reise- und/oder Reiserücktrittsversicherung oder einer Auslandsrankenversicherung) und für Schäden, die Ihnen im Zusammenhang mit der Ausübung eines Berufes oder im Auftrag eines Unternehmens entstehen, aus. Dazu gehören auch Schäden durch verpassen von Beförderungsanschlüssen und/oder nicht rechtzeitiges Eintreffen am Zielort.

5. Die in diesem Artikel genannten Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten auch für die Mitarbeiter des Reisevermittlers.

## Artikel 6 – Unterlagen

1. Spätestens zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses erhalten Sie vom Reisevermittler allgemeine, auf die niederländische Staatsangehörigkeit zugeschnittene Informationen über Pässe, Visa und eventuelle Gesundheitsformalitäten.
2. Es obliegt Ihrer Verantwortung, zusätzliche Informationen von den entsprechenden Behörden einzuholen und rechtzeitig vor Abreise zu überprüfen, ob die zuvor eingeholten Informationen nicht geändert wurden.
3. Sie sind selbst dafür verantwortlich, die notwendigen Unterlagen, wie einen gültigen Reisepass oder, wo zulässig, einen Personalausweis und eventuell erforderliche Visa, Impfnachweise und Impfungen, Führerschein und grüne Versicherungskarte auf der Reise bei sich zu führen.
4. Wenn Sie Ihre Reise wegen fehlender (gültiger) Unterlagen nicht (vollständig) antreten können, haften Sie für alle damit verbundenen Folgen, es sei denn, der Reisevermittler hat angeboten, für diese Unterlagen Sorge zu tragen und somit kann ihm das Fehlen dieser Unterlagen zugeschrieben werden, oder der Reisevermittler ist seiner Informationspflicht gemäß Absatz 1 nicht nachgekommen.
5. Der Reisevermittler informiert Sie über die Möglichkeit des Abschlusses einer Reiserücktritts- und Reisekrankenversicherung.

## Artikel 7 – Zinsen und Inkassokosten

1. Wenn Sie nicht rechtzeitig bezahlt haben, schulden Sie ab Verzugsdatum die gesetzlichen Zinsen auf den fälligen Betrag. Die Höhe dieser Zinsen ist:
  - für Zahlungen bezüglich des ausgeführten Auftrags durch den Reisevermittler: der gesetzliche Zinssatz;
  - für Zahlungen bezüglich den vom Dienstleister erbrachten oder zu erbringenden Leistungen: der gesetzliche Zinssatz oder, wenn der Dienstleister einen anderen Zinssatz berechnet, dieser letztere Prozentsatz, wenn der Reisevermittler Ihnen diesen Zinssatz oder die Anwendung dieses Zinssatzes vor Vertragsabschluss mitgeteilt hat.
2. Ferner sind Sie nach Mahnung verpflichtet, die außergerichtlichen Kosten zu tragen. Diese betragen 15 % auf einen Rechnungsbetrag bis zu 2.500 €, 10 % auf die nachfolgenden 2.500 € und 5 % auf die nächsten 5.000 €, ausgehend von einer Mindestgebühr in Höhe von 40 €. Der Reisevermittler kann von den genannten Beträgen und Prozentsätzen zu Ihrem Vorteil abweichen.

## Artikel 8 – Beschwerden

1. Sie haben dem Reisevermittler innerhalb von zwei Monaten nach Bekanntwerden der Tatsachen, auf die sich die Beschwerde bezieht, eine Beschwerde über durch den

Reisevermittler vorgenommene Reservierung und/oder erfolgte Beratung und Information vorzulegen.

2. Der Reisevermittler wird Ihnen innerhalb eines Monats nach Erhalt der Beschwerde schriftlich eine inhaltliche Antwort geben.

### **Artikel 9 – Rechtsstreitigkeiten**

1. Wenn Ihre Beschwerde nicht rechtzeitig zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wird oder Sie keine diesbezügliche Abhilfe erhalten, können Sie, falls gewünscht, spätestens innerhalb von 12 Monaten nach Einreichungsdatum Ihrer Beschwerde beim Reisevermittler den Streitfall vortragen an die Schlichtungskommission: Geschillencommissie Reizen, Postfach 90600, 2509 LP Den Haag, Niederlande ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). Die Kommission behandelt nur Beschwerden von natürlichen Personen.
2. Die Schlichtungskommission fällt ein Urteil gemäß den diesbezüglich festgelegten Regeln in den Reisebestimmungen. Die Entscheidung der Schlichtungskommission erfolgt in der Form einer verbindlichen Empfehlung an beide Parteien. Sie sind verpflichtet, für die Bearbeitung eines Rechtsfalls eine Gebühr zu zahlen.
3. Niederländisches Recht ist gültig für die Vereinbarung zu dem Auftrag, den Sie auf der Grundlage dieser Buchungsbedingungen geschlossen haben sowie auf Änderungen und Ergänzungen dessen, sofern nicht aufgrund zwingender Vorschriften anderes Recht gilt.
4. Wenn Sie von der unter 9.1. genannten Verfahrensweise bei der Schlichtungskommission keinen Gebrauch machen, haben Sie das Recht, sich an das zuständige Gericht zu wenden.
5. Alle Forderungsansprüche erlöschen ein Jahr nach Beendigung der reservierten Dienstleistung(en) bzw. ein Jahr nach dem ursprünglich geplanten Abreisedatum der nicht stattgefundenen Reise.
6. Wenn Sie von der Möglichkeit, die Schlichtungskommission zu beauftragen, keinen Gebrauch machen, ist ausschließlich das niederländische Gericht für alle eventuellen Streitfälle zwischen den Parteien zuständig, es sei denn, ein anderes Gericht ist aufgrund zwingender Vorschriften zuständig.

### **Artikel 10 – Erfüllungsgarantie**

1. Der ANVR garantiert, dass seine Mitglieder den verbindlichen Empfehlungen der obengenannten Schlichtungskommission entsprechen, es sei denn, das Mitglied reicht dem Gericht die verbindliche Empfehlung innerhalb von zwei Monaten nach dessen Versendung zur Aufhebung ein. Diese Garantie gilt wieder, wenn die verbindliche Empfehlung nach Prüfung durch das Gericht bestätigt wurde und das diese Garantie belegende Urteil rechtskräftig geworden ist.
2. Die Garantie der ANVR ist auf 10.000,- € pro verbindlicher Empfehlung begrenzt. Die ANVR gewährt diese Garantie unter der Bedingung, dass Sie im Falle von dessen Inanspruchnahme Ihren Anspruch aufgrund der verbindlichen Empfehlung bis zum maximal ausgezahlten Betrag gleichzeitig mit der Anerkennung der Erfüllungsgarantie an die ANVR übertragen (abtreten).

3. Die ANVR gibt keine Erfüllungsgarantie, bis Sie die Bearbeitungsvoraussetzungen (Zahlung der Reklamationsgebühr, Rückgabe des ausgefüllten und unterschriebenen Fragebogens und einer eventuellen Kaution) zum Zwecke der Streitbeilegung erfüllt haben.
4. Die ANVR gewährt keine Erfüllungsgarantie, bevor der Streitfall in einer Sitzung der Schlichtungskommission geprüft wurde und keine endgültige Entscheidung getroffen wurde sowie eine der folgenden Situationen vorliegt:
  - dem Mitglied wurde ein Zahlungsaufschub gewährt; oder
  - das Mitglied wurde für bankrott erklärt; oder
  - die Geschäftstätigkeit des Mitglieds ist de facto beendet.

Letzteres wird durch das Datum der Eintragung der Geschäftsaufgabe in das Handelsregister oder durch ein früheres Datum bestimmt, für das die ANVR plausibel nachweisen kann, dass die Geschäftstätigkeit de facto eingestellt war.

5. Die Anwendung der Erfüllungsgarantie setzt voraus, dass Sie sich darauf berufen, indem Sie sich schriftlich an die ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)) wenden.

## § 4 Definitionen

Da das neue Gesetz andere Definitionen verwendet, als Sie es gewohnt sind, finden Sie hier eine Erläuterung, wen oder was wir meinen, wenn wir über Pauschalreisen, Reisedienstleistung, Veranstalter, Weiterverkäufer, Händler usw. sprechen. Diese Definitionen gelten immer, unabhängig davon, welche besonderen Bedingungen gelten:

**Händler:** jede Person, die mit Reisedienstleistungen handelt und als Veranstalter, Weiterverkäufer, Reisedienstleister oder Händler eine verbundene Reiseleistung (in den Niederlanden abgekürzt als „GRA“ für „Gekoppeld ReisArrangement“) vermittelt.

**Veranstalter:** der Händler, der eine Pauschalreise zusammenstellt und diese direkt oder über einen anderen Händler oder den Händler, der ansonsten für eine Pauschalreise verantwortlich angesehen wird, anbietet.

**Wiederverkäufer:** der Händler, anders als der Veranstalter, der Pauschalreisen anbietet, die der Veranstalter zusammenstellt.

**Reisender:** jede Person, die kein Händler ist, die auf der Grundlage dieses Gesetzes einen Vertrag abschließen möchte oder auf der Grundlage einer Vereinbarung gemäß diesem Gesetz ein Recht auf Erfüllung hat.

**Verkaufsstelle:** Einzelhandelsräumlichkeiten, mobil oder nicht, oder eine Einzelhandels-Website oder eine ähnliche Online-Verkaufsplattform, einschließlich Einzelhandels-Websites oder Online-Verkaufsplattformen, die als eine Plattform für Reisende agieren, einschließlich Telefondienste.

**Höhere Gewalt:** ist ein unvermeidlicher und außergewöhnlicher Umstand und damit eine Situation, die unabhängig vom Willen der geltend machenden Partei eintritt und deren Folgen trotz aller zumutbaren Vorkehrungen nicht hätten vermieden werden können.

**Pauschalreise:** Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reisedienstleistungen für die gleiche Reise oder den gleichen Urlaub, sofern:

i) diese Dienstleistungen von einem einzigen Händler kombiniert werden, gegebenenfalls auf Antrag oder nach Wahl des Reisenden, bevor ein einziger Vertrag über alle Dienstleistungen geschlossen wird, oder

ii) diese Dienstleistungen, unabhängig davon, ob getrennte Verträge mit verschiedenen Reisedienstleistern geschlossen werden oder nicht:

1o. bei einer einzigen Verkaufsstelle erworben und ausgewählt wurden, bevor der Reisende sich zur Zahlung bereit erklärt;

2o. zu einem gemeinsamen Preis oder einem Gesamtpreis angeboten, erworben oder in Rechnung gestellt wurden;

3o. unter dem Begriff „Pauschalreise“ oder einem ähnlichen Begriff beworben oder erworben wurden;

4o. nach Abschluss eines Vertrages kombiniert wurden, bei dem der Händler dem Reisenden die Wahl zwischen verschiedenen Arten von Reisedienstleistungen ermöglicht; oder

5o. bei mehreren Händlern über miteinander zusammenhängende Online-Buchungsverfahren erworben wurden, wobei Name, Zahlungsangaben und E-Mail-Adresse des Reisenden von dem Händler, mit dem der erste Vertrag abgeschlossen wurde, an einen oder mehrere andere Händler weitergegeben werden und ein Vertrag mit diesem/diesen spätestens 24 Stunden nach Bestätigung der Buchung der ersten Reiseleistung abgeschlossen wird;

es sei denn, eine Art von Reisedienstleistung wird mit einer oder mehreren anderen touristischen Dienstleistungen kombiniert, die:

- keinen wesentlichen Teil des Wertes der Kombination ausmachen, nicht als wesentliches Merkmal der Kombination beworben werden oder auch anderweitig kein wesentliches Merkmal der Kombination darstellen;
- erst nach Beginn der Erbringung einer Reiseleistung ausgewählt und erworben werden

**Verbundene Reiseleistung (niederländisch: Gekoppeld Reisarrangement, GRA):** mindestens zwei verschiedene Arten von Reisedienstleistungen, die für die gleiche Reise oder den gleichen Urlaub erworben werden, die kein Paket bilden und für die separate Verträge mit verschiedenen Reisedienstleistern abgeschlossen werden, bei denen ein Händler:

- dem Reisenden während eines Besuchs seiner Verkaufsstelle die getrennte Auswahl und Bezahlung jeder Reiseleistung vermittelt; oder
  - gezielt den Erwerb mindestens einer zusätzlichen Reisedienstleistung eines anderen Händlers vermittelt, wenn spätestens 24 Stunden nach Bestätigung der Buchung der ersten Reisedienstleistung ein Vertrag mit diesem anderen Händler geschlossen wird;
- es sei denn, eine Art von Reisedienstleistung und eine oder mehrere andere touristische Dienstleistungen werden erworben und diese letztgenannten Dienstleistungen stellen keinen wesentlichen Teil des Gesamtwertes der Dienstleistungen dar und werden nicht als wesentliches Merkmal der Reise oder des Urlaubs beworben und stellen auch ansonsten kein wesentliches Merkmal der Reise oder des Urlaubs dar.

**Reisedienstleistungen:** Dienstleistung bezüglich der:

- Personenbeförderung;
- Unterkünfte, die kein wesentlicher Bestandteil der Personenbeförderung sind und nicht zum Wohnen bestimmt sind;
- Vermietung von Autos, anderen Kraftfahrzeugen im Sinne von Artikel 3 Absatz 11 der Richtlinie 2007/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. September 2007 zur Schaffung eines Rahmens für die Genehmigung von Kraftfahrzeugen und Kraftfahrzeuganhängern sowie von Systemen, Bauteilen und selbständigen technischen Einheiten für diese Fahrzeuge (ABl. L 263) oder von Krafträdern, für die ein Führerschein der Klasse A gemäß Artikel 4 Absatz 3 Buchstabe c der Richtlinie 2006/126/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Dezember 2006 über den Führerschein (ABl. L 403) erforderlich ist;
- anderen touristische Dienstleistungen, die kein wesentlicher Bestandteil einer Reisedienstleistung im Sinne der Ziffern i), ii) oder iii) sind;

**Pauschalreisevertrag:** Vereinbarung über die gesamte Pauschalreise oder, wenn die Pauschalreise im Rahmen gesonderter Vereinbarungen erbracht wird, alle Verträge über die Reiseleistungen, die Bestandteil der Pauschalreise sind.

Baarn, December 2019

© Copyright ANVR