



Der Reiseveranstalter Select Voyages B.V. erkennt die Reisebedingungen des ANVR (Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen - Allgemeiner Verband der Niederländischen Reiseveranstalter) als rechtsverbindlich für alle Reiseverträge an.

Nachfolgend handelt es sich um eine Übersetzung der Originalbedingungen in englischer Sprache, die Sie unter

www.anvr.travel/uploads/engels/2011%20ANVR%20Travel%20Terms%20and%20Conditions_metlogo.pdf

einsehen können. Im Falle einer Abweichung gelten die Originalbedingungen in englischer Sprache als rechtsverbindlich.



ANVR - Reisebedingungen 2011

Diese Reisebedingungen wurden erstellt in Zusammenarbeit mit dem (niederländischen) Verbraucherverband im Rahmen der Selbstregulierungsgruppe (Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg) des Sozial- und Wirtschaftsrates (SER). Die letzte Überarbeitung erfolgte im September 2008. Existierende Rechtsvorschriften wurden bei der Zusammenstellung dieser Reisebedingungen berücksichtigt.

Artikel 1	Einleitung
Artikel 2	Zustandekommen und Inhalt eines Vertrages
Artikel 3	Zahlung
Artikel 4	Reisepreis
Artikel 5	Information
Artikel 6	Reiseunterlagen
Artikel 7	Änderungen durch den Reisenden
Artikel 8	Ersatzteilnehmer
Artikel 9	Kündigung durch den Reisenden
Artikel 10	Kündigung durch den Reiseveranstalter
Artikel 11	Änderungen durch den Reiseveranstalter
Artikel 12	Haftung und höhere Gewalt
Artikel 13	Hilfe und Unterstützung
Artikel 14	Ausschluss und Haftungsbegrenzung
Artikel 15	Pflichten des Reisenden
Artikel 16	Zinsen und Inkassogebühren
Artikel 17	Beschwerden
Artikel 18	Schiedskommission
Artikel 19	Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit

ARTIKEL 1 - Einleitung

1. In diesen Reisebedingungen:
 - Reiseveranstalter bedeutet: ein Unternehmen mit dem Geschäftsinhalt, vorab zusammen gestellte Reisearrangements für Individual- oder Gruppenreisende im eigenen Namen zu vertreiben.
 - Reisender bedeutet:
 - a. die andere Partei, die den Vertrag mit dem Reiseveranstalter eingeht oder
 - b. die Partei, auf deren Bestreben das Reisearrangement zusammen gestellt wurde oder die das Reisearrangement akzeptiert hat oder
 - c. die Partei, auf die das Rechtsverhältnis mit dem Reiseveranstalter in Übereinstimmung mit Artikel 8 dieser Reisebedingungen übertragen wurde.
 - Reisevertrag bedeutet: der Vertrag, in dem der Reiseveranstalter sich verpflichtet, gegenüber der anderen Partei ein vorab zusammen gestelltes Reisearrangement bereitzustellen, welches aus einer Übernachtung, 24 Stunden oder mindestens zwei der folgenden Leistungen besteht:
 - a. Transport
 - b. Unterkunft
 - c. eine andere touristische Leistung, die weder dem Transport noch der Unterkunft zuzuordnen ist und die einen signifikanten Teil des Reisearrangements bildet.
 - Eigenanreise-Arrangement bedeutet: Reisearrangement, bei dem der Reisende eine Unterkunft bucht und die Anreise in Eigenregie durchführt.
 - Buchungsbüro bedeutet: das Unternehmen, welches beim Abschluss des Reisevertrags zwischen dem Reiseveranstalter und dem Reisenden mitwirkt.
 - Werktage bedeutet: Montag bis Samstag, mit Ausnahme von öffentlichen Feiertagen
 - Öffnungszeiten bedeutet: Montag bis Freitag von 09:00h bis 17:30h (inklusive) sowie Samstag von 10:00h bis 16:00h, mit Ausnahme von öffentlichen Feiertagen.
2. Diese Reisebedingungen gelten für alle Reiseverträge sowie für Verträge, die sich auf Eigenanreise und Shuttlebus-Leistungen beziehen. Der Reiseveranstalter kann außerdem festlegen, dass diese Reisebedingungen auch für andere Reiseleistungen gelten, sofern dies in der Ausschreibung ausgewiesen ist.
3. Alle Preise, für die diese Reisebedingungen gelten, beinhalten die gesetzliche Mehrwertsteuer (sofern anwendbar).
4. Organisatoren von Kreuzfahrten, Reisearrangements auf Linienflug-Basis, Ausflügen, Abenteuerurlaube, Reisen außerhalb Europas und der Mittelmeer-Anrainerstaaten sowie Urlaube mit Eigenanreise, die die Anmietung von Motorbooten und Segeljachten beinhalten, dürfen von den Bestimmungen des Artikels 3, Paragraph 1 und Artikel 9, Paragraph 2 abweichen. Die Abweichungen müssen dem Reisenden im Vorhinein deutlich dargelegt werden.
5. Die Formulierung „Europa und die Mittelmeer-Anliegerstaaten“ beinhaltet: der europäische Kontinent, die spanischen (Kanarischen) und portugiesischen (Madeira, Azoren) Inseln sowie alle Anrainerstaaten des Mittelmeeres in Asien und Afrika.

ARTIKEL 2 - Zustandekommen und Inhalt eines Vertrages

1. Angebot und Akzept

- a. Der Vertrag kommt zustande durch das Akzept des Angebotes des Reiseveranstalters durch den Reisenden. Das Akzept kann auf direktem Weg erfolgen oder durch ein Buchungsbüro übermittelt werden. Nach Zustandekommen des Vertrags erhält der Reisende schnellst möglich eine Bestätigung, entweder auf elektronischem Weg oder in Papierform, optional auch als Rechnung.
- b. Sofern die Buchung über das Internet vorgenommen wird, wickelt der Reiseveranstalter den Buchungsprozess so ab, dass dem Reisenden vor Akzept verdeutlicht wird, dass er einen bindenden Vertrag abschließt. Mit Bestätigung der Buchung durch den Reiseveranstalter ist der Reisende an den Vertrag gebunden.

2. Angebotsrücknahme

Das Angebot des Reiseveranstalters ist nicht bindend und kann – sofern notwendig – seitens des Reiseveranstalters zurück gezogen werden. Rücknahmen, die bedingt sind durch Fehler in der Addition des Reisepreises oder andere Fehler, sind erlaubt. Eine Rücknahme muss möglichst umgehend und nicht später als 8 (Reisen innerhalb von Europa und in die Mittelmeer-Anrainerstaaten) bzw. 16 Arbeitsstunden (Reisen in andere Zielgebiete) nach Vertragsannahme unter Angabe der Gründe erfolgen. In diesem Fall hat der Reisende Anspruch auf die umgehende Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen.

3. Offenkundige Fehler

Offenkundige Fehler und Irrtümer sind nicht rechtsbindend für den Reiseveranstalter. Hierbei handelt es sich um Fehler und Irrtümer, die – aus der Sicht eines durchschnittlichen Reisenden – klar erkannt werden können.

4. Stornierung aufgrund Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Der Reiseveranstalter hat das Recht den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu beenden, sofern die Anzahl der Reisenden geringer ist als die Mindestteilnehmerzahl. In der Ausschreibung des Reiseveranstalters wird deutlich auf den spätesten Kündigungstermin und die für das jeweilige Reisearrangement geltende Mindestteilnehmerzahl hingewiesen. Kündigungen müssen in schriftlicher Form innerhalb der vereinbarten Fristen erfolgen. Artikel 10 und 12 kommen in diesem Zusammenhang nicht zur Anwendung.

5. Auskunftspflicht des Reisenden

- a. Der Reisende wird dem Buchungsbüro oder dem Reiseveranstalter vor oder bei Vertragsabschluss alle relevanten Informationen über sich und ggf. alle Mitreisenden, für die er bucht, geben, die zum Abschluss oder zur Erfüllung des Reisevertrags notwendig sind. Diese beinhalten die Mobilrufnummer und die Email-Adresse des Reisenden, sofern vorhanden.
- b. Darüber hinaus hat der Reisende eine Auskunftspflicht, weitere Informationen über den Hintergrund oder die Zusammensetzung einer Reisegruppe, die er gebucht hat, zu geben, sofern dies für die Abwicklung des Vertrags durch den Reiseveranstalter notwendig ist. Kommt der/die Reisende/n seiner/ihrer Auskunftspflicht nicht nach und ist der Reiseveranstalter dadurch – in Übereinstimmung mit Artikel 15, Paragraph 2 – gezwungen, ihn/sie von der (weiteren) Reisetilnahme auszuschließen, gehen die hierdurch entstehenden Kosten zu Lasten des/der Reisenden.

6. Der rechtsverbindlich Buchende

- a. Jede Person, die einen Vertrag auf Anweisung durch oder zum Nutzen einer weiteren Person eingeht (der rechtsverbindlich Buchende), ist verantwortlich für alle Verbindlichkeiten, die sich aus dem Vertrag ergeben.
- b. Alle Kommunikationen und Transaktionen (inklusive Zahlungen) zwischen dem/den Reisenden auf der einen Seite und dem Reiseveranstalter und/oder dem Buchungsbüro auf der anderen Seite werden ausschließlich durch den rechtsverbindlich Buchenden ausgeführt.
- c. Weitere Reisende sind für Ihren Anteil haftbar.

7. Veröffentlichte Informationen und Restriktionen

- a. Sofern das Reisearrangement in den Publikationen des Reiseveranstalters veröffentlicht wird, werden die darin enthaltenen Informationen Vertragsinhalt.
- b. Falls der Reiseveranstalter generelle Klauseln in den allgemein gültigen Informationen des Programmes veröffentlicht, die im Widerspruch zu den Reisebedingungen stehen, gelten die Klauseln, die am günstigsten für den Reisenden sind.

8. Unverzichtbare Anforderungen

- a. Alternative oder Zusatzleistungen zu dem, durch den Reiseveranstalter angebotenen Reisearrangement können aus medizinischen Gründen (unverzichtbare medizinische Anforderungen) angefragt werden. Der Reiseveranstalter wird sein Möglichstes tun, um diese Anforderungen umzusetzen sofern dies zumutbar ist.
Unverzichtbare medizinische Anforderungen bedürfen immer einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch den Reiseveranstalter.

- b. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter berechtigt, folgende Kosten zu berechnen:
 - Organisationskosten bedingt durch die alternativen und Zusatzleistungen bis maximal € 23,00 pro Buchung (€ 11,00 im Falle von Eigenreise pro Buchung, falls kürzer als 5 Tage oder im Falle, dass Transport/Unterkunft innerhalb der Niederlande stattfindet);
 - Kommunikationskosten;
 - alle weiteren Kosten, die durch Leistungsträger zur Erfüllung des Reisearrangements berechnet werden.
- c. Der Reiseveranstalter wird alle weiteren, nicht-medizinischen Anfragen zu alternativen oder Zusatzleistungen (andere unverzichtbare Anforderungen) prüfen und soweit möglich umsetzen.
- d. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter berechtigt, folgende Kosten zu berechnen:
 - Organisationskosten bedingt durch die alternativen und Zusatzleistungen bis maximal € 27,00 pro Buchung (€ 14,00 im Falle von Eigenreise pro Buchung, falls kürzer als 5 Tage oder im Falle, dass Transport/Unterkunft innerhalb der Niederlande stattfindet);
 - Kommunikationskosten
 - alle weiteren Kosten, die durch Leistungsträger zur Erfüllung des Reisearrangements berechnet werden.

Auch die anderen unverzichtbaren Anforderungen bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch den Reiseveranstalter.

9. Abfahrts- und Ankunftszeiten

Die Reiseunterlagen beinhalten Informationen zu Abfahrts- und Ankunftszeiten für die Transportbestandteile des Reisearrangements. Diese Zeiten sind endgültig. Der Reiseveranstalter darf diese Zeiten nur innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens verändern und ist – sofern dies nicht möglich ist – an die ursprünglichen Zeiten gebunden.

10. Fluggesellschaft

Im Falle einer Flugbeförderung muss der Reiseveranstalter dem Reisenden die Identität der Fluggesellschaft mitteilen, sobald ihm diese bekannt ist. Idealerweise erfolgt die Bekanntgabe zum Zeitpunkt der Buchung, spätestens jedoch mit den Reiseunterlagen.

11. Informationen durch Dritte

Der Reiseveranstalter ist nicht verantwortlich für allgemeine Informationen in Fotos, Broschüren, Anzeigen, Websites und anderen Informationsmedien, sofern diese durch Dritte produziert oder publiziert wurden.

ARTIKEL 3 - Zahlungen

1. a. Bei Zustandekommen des Vertrages wird eine Anzahlung in Höhe von 15 % des Reisepreises fällig. Organisatoren von Kreuzfahrten, Reisearrangements auf Linienflug-Basis, Ausflügen, Abenteuerurlaube sowie Urlaube mit Eigenreise, die die Anmietung von Motorbooten und Segeljachten beinhalten und Reisen außerhalb von Europa und den Mittelmeer-Anrainerstaaten dürfen von den Bestimmungen dieses Artikels abweichen. Hierüber müssen sie den Reisenden im Vorhinein deutlich informieren.
- b. Im Falle von Reisearrangements mit Eigenreise zur Hotelunterkunft beträgt die Anzahlung 20 % des Reisepreises.
- c. Im Falle von Reisearrangements mit Eigenreise zur Unterkunft in einer Wohneinheit, wie beispielsweise Bungalows, Appartements, fest installierte Caravans und Campingplätze, beträgt die Anzahlung 30 % des Reisepreises.
2. Die Restzahlung muss spätestens sechs Wochen vor Reiseantritt dem Buchungsbüro vorliegen (im Falle von Reisearrangements mit Eigenreise vor dem geplanten Datum der Ankunft in der ersten Unterkunft).

Im Falle einer verspäteten Zahlung ist der Reisende in Verzug. Über den Verzug wird er schriftlich durch oder im Auftrag des Reiseveranstalters informiert. Anschließend hat er eine weitere Möglichkeit, die ausstehende Zahlung binnen 7 Werktagen zu leisten. Falls er seiner Zahlungspflicht innerhalb dieses Zeitraums nicht nachkommt, wird der Vertrag automatisch storniert. Als Termin der Stornierung wird der Tag festgesetzt, an dem der Reisende in Verzug kam. Der Reiseveranstalter ist in diesem Fall berechtigt, anteilige Stornogebühren zu berechnen. In diesem Fall kommen die Bestimmungen des Artikels 9 zur Anwendung. Die bereits geleistete Zahlung wird mit den zu zahlenden Stornogebühren verrechnet.

3. Falls ein Vertrag binnen sechs Wochen vor Reiseantritt zustande kommt, ist der Reisepreis in einer Summe sofort fällig.

ARTIKEL 4 - Reisepreis

1. Der veröffentlichte Reisepreis gilt, sofern nicht anders ausgewiesen, pro Person. Er beinhaltet die, in der Ausschreibung benannten Leistungen und Einrichtungen. Diese können ggf. mit separaten Preiselementen ausgewiesen werden, die unter Umständen auch unvermeidbare Zusatzkosten beinhalten, die der Reisende für die Leistungen, die ihm angeboten werden, zahlen muss, sofern sie zum Zeitpunkt der Ausschreibung bekannt sind. Die Formulierung „unvermeidbare Zusatzkosten“ bezieht sich auf solche Kosten, die untrennbar mit der angebotenen Leistung verbunden sind. Dies beinhaltet nicht die Kosten für zusätzliche Leistungen, die seitens des Reiseveranstalters oder Dritter auf Wunsch des Reisenden angeboten werden, wie beispielsweise Versicherungsbeiträge, oder Pauschalpreise pro Gruppe, die von der jeweiligen Gruppengröße abhängig sind, und Reservierungskosten, die je nach Distributionskanal variieren.
2. Der veröffentlichte Reisepreis basiert auf den Raten, den Wechselkursen, den Steuern und Abgaben, die dem Reiseveranstalter zum Zeitpunkt der Ausschreibung bekannt sind.
3. Solange der Reisepreis in seiner Gesamtheit nicht bezahlt ist, ist der Reiseveranstalter berechtigt, bis 20 Tage vor Reiseantritt (im Falle von Reisearrangements mit Eigenreise vor dem geplanten Datum der Ankunft in der ersten Unterkunft) den Reisepreis auf der Basis von Änderungen in den Transportkosten (inkl. Treibstoffkosten), zu zahlenden Steuern und Gebühren sowie anwendbaren Wechselkursen, zu erhöhen. Der Reiseveranstalter wird darlegen, wie sich die Preiserhöhung zusammensetzt. Besagte Änderungen können zu einer Reduktion des Reisepreises führen. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter berechtigt, Kosten, die in diesem Zusammenhang entstehen und dem Reiseveranstalter nicht zugemutet werden können, einzukalkulieren. Der Reiseveranstalter wird darlegen, wie sich die Preiserhöhung zusammensetzt.
4.
 - a. Charterflüge in Europa
Im Gegensatz zu den Bestimmungen in Paragraf 3 wird der Reiseveranstalter nach Abschluss des Reisevertrags den Reisepreis nicht verändern, sofern der Charterflug durch eine niederländische Fluggesellschaft zu Destinationen in Europa oder in Mittelmeer-Anrainerstaaten durchgeführt wird.
 - b. Andere Formen des Reisens
Im Gegensatz zu den Bestimmungen in Paragraf 3 wird der Reiseveranstalter den Reisepreis nach fristgerechter Zahlung des gesamten Reisepreises innerhalb von sechs Wochen vor Reiseantritt (im Falle von Reisearrangements mit Eigenreise vor dem geplanten Datum der Ankunft in der ersten Unterkunft) nicht verändern.
 - c. Im Gegensatz zu den Bestimmungen in a. und b. und ausschließlich nur im Falle von unvorhersehbaren
 - Erhöhungen von Steuern und Gebühren oder
 - extremen Erhöhungen der Transportkostendarf der Reiseveranstalter den Reisepreis bis spätestens 20 Tage vor Reiseantritt erhöhen. ANVR und der Verbraucherverband legen gemeinsam fest, ob diese Situation existiert. Falls keine Übereinkunft erzielt wird, wird eine unabhängige dritte Partei bestellt, die im Rahmen einer gemeinsamen Konsultation eine, für beide Seiten bindende Entscheidung trifft.
5.
 - a. Der Reisende ist berechtigt, die Erhöhung entsprechend der vorherigen beiden Bestimmungen zurück zu weisen. Er muss dieses Recht – vorbehaltlich der Erhebung von Rücktrittskosten – binnen 3 Werktagen nach Erhalt der Preiserhöhung ausüben.
 - b. Falls der Reisende die Erhöhung des Reisepreises zurückweist, ist der Reiseveranstalter berechtigt, den Vertrag zu kündigen. Es muss dieses Recht – vorbehaltlich der Erhebung von Rücktrittskosten – binnen 7 Werktagen nach Erhalt der Preiserhöhung durch den Reisenden ausüben. In diesem Fall ist der Reisende zur Aufhebung des Reisepreises und unmittelbaren Erstattung bereits gezahlter Beträge berechtigt. Die Artikel 10, 11 und 12 kommen nicht zur Anwendung.

ARTIKEL 5 - Information

1. Allgemeine Informationen (abgestimmt auf Privatpersonen mit niederländischer Nationalität) über Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen werden (sofern anwendbar) dem Reisenden spätestens zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses entweder durch oder im Namen des Reiseveranstalters zur Verfügung gestellt. Der Reisende ist selbst dafür verantwortlich, weitere notwendige Behördeninformationen zusammenzutragen und rechtzeitig zu prüfen, ob sich die bekannten Angaben zwischenzeitlich geändert haben.

2. Falls es dem Reisenden nicht möglich ist, an dem (gesamten) Reisearrangement aufgrund fehlender Dokumente teilzunehmen, geht dies und alle daraus resultierenden Konsequenzen zu seinen Lasten, es sei denn, der Reiseveranstalter hat ihm zugesichert, diese Dokumente zu besorgen und kann für das Fehlen verantwortlich gemacht werden oder ist seiner Informationspflicht entsprechend der oben genannten Bestimmung nicht nachgekommen.
3. Der Reisende ist dafür verantwortlich, die entsprechenden Dokumente, wie beispielsweise Pässe mit den entsprechenden Gültigkeitskriterien oder, sofern notwendig, Touristenkarten und benötigte Visa, Impfbescheinigungen, Führerschein und Green Card bei sich zu führen.
4. Der Reisende wird über die Möglichkeiten zum Abschluss einer Reise-Rücktrittskostenversicherung und einer Reiseversicherung durch oder im Namen des Reiseveranstalters informiert.

ARTIKEL 6 - Reiseunterlagen

1. Der Reiseveranstalter stellt dem Reisenden die notwendigen Reisedokumente nicht später als 10 Tage vor Reiseantritt (im Falle von Reisearrangements mit Eigenreise vor dem geplanten Datum der Ankunft in der ersten Unterkunft) zur Verfügung, sofern dies angemessen ist.
2. Falls der Reisende die notwendigen Reiseunterlagen nicht spätestens 5 Werktagen vor Reiseantritt erhalten hat, wird er den Reiseveranstalter oder das Buchungsbüro umgehend informieren.
3. a. Falls ein Reisearrangement binnen 10 Tagen vor Reiseantritt (im Falle von Reisearrangements mit Eigenreise vor dem geplanten Datum der Ankunft in der ersten Unterkunft) gebucht wird, wird der Reiseveranstalter dem Reisenden mitteilen, wann und in welcher Form ihm die Reiseunterlagen zur Verfügung gestellt werden.
b. Falls der Reisende diese Angaben nicht erhält, informiert er den Reiseveranstalter oder das Buchungsbüro umgehend.

ARTIKEL 7 - Änderungen durch den Reisenden

1. Nach Zustandekommen des Vertrags ist der Reisende berechtigt, Änderungen anzufragen. In diesem Fall entrichtet der Reisende den geänderten Reisepreis abzüglich bereits geleisteter Zahlungen. Zusätzlich fallen Umbuchungsgebühren in Höhe von € 27,00 pro Buchung (im Falle von Reisearrangements mit Eigenreise € 14,00, sofern die Dauer weniger als 5 Tage beträgt oder Transport/Unterkunft in den Niederlanden beinhaltet) sowie Kommunikationskosten an. Eine Entscheidung betreffend die Änderung wird schnellstmöglich getroffen. Diese Änderungen können, sofern möglich, bis 28 Tage vor Reiseantritt vorgenommen werden und werden dem Reisenden in diesem Fall schriftlich bestätigt.
2. Ablehnungen werden begründet und dem Reisenden umgehend mitgeteilt. Der Reisende kann die ursprüngliche Buchung weiterführen oder stornieren. Im letzteren Fall kommt Artikel 9 zur Anwendung. Falls der Reisende die Ablehnung seines Änderungswunsches nicht beantwortet bleibt der ursprüngliche Vertrag bestehen.
3. Eine Änderung des Reiseantritts oder einer Reduzierung der zahlenden Reisenden wird als (teilweise) Stornierung betrachtet, für die der Artikel 9 zur Anwendung kommt. In diesem Fall fallen weder Umbuchungsgebühren noch Kommunikationskosten an.

ARTIKEL 8 - Ersatzteilnehmer

1. Es steht dem Reisenden frei, einen Ersatzteilnehmer zu benennen, sofern dies rechtzeitig vor Reiseantritt erfolgt. Die Benennung des Ersatzteilnehmers ist an folgende Bedingungen geknüpft:
 - Der Ersatzteilnehmer erfüllt alle Bedingungen des Vertrags; und
 - der Änderungswunsch wird nicht später als 7 Tage vor Reiseantritt oder innerhalb eines ausreichenden Zeitrahmens übermittelt, der es erlaubt, alle notwendigen Aktivitäten und Formalitäten umzusetzen; und
 - die Konditionen der, an der Vertragserfüllung beteiligten Leistungsträger stehen der Benennung der Ersatzperson nicht entgegen.
2. Der Antragsteller, der Reisende und die Ersatzperson sind gemeinschaftlich gegenüber dem Reiseveranstalter für die ordnungsgemäße Zahlung des noch ausstehenden Reisepreises, der Umbuchungs- und Kommunikationskosten laut Artikel 7, Paragraph 1 sowie aller weiteren, durch die Stellung des Ersatzteilnehmers bedingten Kosten haftbar.

ARTIKEL 9 - Kündigung durch den Reisenden

1. Generelle Stornogebühren

Falls ein Vertrag storniert wird, haftet der Reisende für die ordnungsgemäße Zahlung von Stornogebühren, ggf. zusätzlich zu Buchungsgebühren. Die Stornogebühren sind wie folgt:

- Stornierung bis zum 42. Tag (exklusive) vor Reiseantritt: die Summe der Anzahlung.
- Stornierung vom 42. Tag (inklusive) bis zum 28. Tag (exklusive) vor Reiseantritt: 35 % des Reisepreises.
- Stornierung vom 28. Tag (inklusive) bis zum 21. Tag (exklusive) vor Reiseantritt: 40 % des Reisepreises.
- Stornierung vom 21. Tag (inklusive) bis zum 14. Tag (exklusive) vor Reiseantritt: 50 % des Reisepreises.
- Stornierung vom 14. Tag (inklusive) bis zum 5. Tag (exklusive) vor Reiseantritt: 75 % des Reisepreises.
- Stornierung vom 5. Tag (inklusive) bis zum Tag des Reiseantritts: 90 % des Reisepreises.
- Stornierung am Tag des Reiseantritts oder später: der gesamte Reisepreis.

2. Abweichende Stornogebühren

2. Im Falle von Reisearrangements mit Eigenreise und Unterkunft in einer Wohneinheit, wie beispielsweise Bungalows, Appartements, fest installierte Caravans und Campingplätze, beträgt die Stornogebühr, ggf. zusätzlich zu Buchungsgebühren:

- Stornierung bis zum 42. Tag (exklusive) vor Reiseantritt: die Summe der Anzahlung.
 - Stornierung vom 42. Tag (inklusive) bis zum 28. Tag (exklusive) vor Reiseantritt: 60 % des Reisepreises.
 - Stornierung vom 28. Tag (inklusive) bis zum Tag des Reiseantritts: 90 % des Reisepreises.
 - Stornierung am Tag des Reiseantritts oder später: der gesamte Reisepreis.
- b. Falls ein Reisearrangement aus mehreren Komponenten zusammen gestellt wird, für die unterschiedliche Stornogebühren gelten, kommen die jeweiligen Stornogebühren für die Einzelkomponenten zur Anwendung.
- c. Organisatoren von Kreuzfahrten, Ausflügen, Abenteuerurlauben und Reisen außerhalb Europas und der Mittelmeer-Anrainerstaaten sowie Urlauben mit Eigenreise, welche die Anmietung von Motorbooten und Segeljachten beinhalten, dürfen von den Bestimmungen des Paragraphen 2 abweichen. Die Abweichungen müssen dem Reisenden im Vorhinein deutlich dargelegt werden.
- d. Falls der Transport mit Linienflügen durchgeführt wird oder Spezialleistungen, wie beispielsweise Anmietung von Wohnmobilen, Motorbooten oder Segeljachten, Mietwagen, Nationalparks und kulturelle oder Sport-Events beinhaltet, können abweichende Stornobedingungen für diese Transport- oder Spezialleistungen zur Anwendung kommen. Diese werden dem Reisenden vorab mitgeteilt.

3. Teilweise Stornierung

- a. Falls ein Reisender einer Gruppe seinen Vertrag für den gemeinsamen Aufenthalt in einem Hotel, einem Appartement, einer Ferienwohnung oder einer anderen Unterkunftsform storniert, dann muss er Stornogebühren zahlen.
- b. Falls es für die Gruppengröße der verbliebenen Gruppe im Rahmen der Preisliste der entsprechenden Unterkunft ein entsprechendes Angebot gibt, wird der Reiseveranstalter den verbliebenen Reisenden ein angepasstes Angebot auf der Basis der aktuellen Gruppengröße für dieselbe Unterkunft und denselben Zeitraum unterbreiten.
- c. Die neue Summe für die verbliebenen Reisenden laut b. entspricht der Ausschreibung mit der Preisliste. Die generellen Zahlungskonditionen laut Artikel 3 kommen zur Anwendung.
- d. Falls der vorgeschlagene Wechsel nicht vorgenommen werden kann oder nicht akzeptiert wird, wird der Vertrag storniert und alle Reisenden müssen die Stornogebühren bezahlen.
- e. Die Gesamtsumme der Stornogebühren und der neue Reisepreis darf nicht höher sein als der Gesamtreisepreis der ursprünglichen Gruppe. Jeder höhere Betrag wird bei dem neuen Reisepreis in Abzug gebracht.

4. Geringerer Schaden

Der Reisende, der ein Reisearrangement kündigt, ist dazu verpflichtet, die Stornogebühren in Übereinstimmung mit den vorherigen Paragraphen zu zahlen, es sei denn er kann begründet nachweisen, dass dem Reiseveranstalter ein geringerer Schaden entstanden sind. In diesem Fall berechnet der Reiseveranstalter den geringeren Betrag. Als Schäden gelten in diesem Fall alle Verluste, die entstanden sind, ebenso wie entgangener Gewinn.

5. Kein Schaden im Falle einer Deckungsbeschränkung

Reisearrangements mit einer durch den Calamiteitenfonds Reizen (Reise-Unfall-Fond) auferlegten Deckungsbeschränkung können bis 30 Tage vor Reiseantritt kostenfrei storniert werden.

6. Stornierung außerhalb der Öffnungszeiten

Stornierungen außerhalb der Öffnungszeiten werden wie Stornierungen am nächsten Werktag behandelt.

7. Ersatzteilnehmer

Falls ein Reisender sich für die Option eines Ersatzteilnehmers statt für eine Stornierung entscheidet, kommt Artikel 8 zur Anwendung.

ARTIKEL 10 - Stornierung durch der Reiseveranstalter

1. Der Reiseveranstalter hat das Recht einen Vertrag bei gewichtigen Gründen zu stornieren.
2. Gewichtige Gründe sind Gründe der Art, wonach dem Reiseveranstalter nicht länger zugemutet werden kann, den Vertrag zu erfüllen.
3. Eine Limitierung der Deckungsbeschränkung für den Vertrag durch den Calamiteitenfonds Reizen (Reise-Unfall-Fond) ist ein gewichtiger Grund.
4. a. Falls der Grund für die Stornierung dem Reisenden anzulasten ist, ist der Reisende für die entsprechenden Schäden haftbar.
b. Falls der Grund für die Stornierung dem Reiseveranstalter anzulasten ist, ist der Reiseveranstalter für die entsprechenden Schäden haftbar. Ob dies der Fall ist, ergibt sich aus der Bestimmung am Ende des Artikels 12.
c. Falls der Grund für die Stornierung weder dem Reisenden noch dem Reiseveranstalter anzulasten ist, trägt jede der Parteien ihren eigenen Schadensanteil wie in Artikel 13 beschrieben.
d. Falls ein Reiseveranstalter durch eine Stornierung Geld spart, steht dem Reisenden sein Anteil zu.

ARTIKEL 11 - Änderungen durch der Reiseveranstalter

1. a. Der Reiseveranstalter ist berechtigt, Änderungen am vereinbarten Reisearrangement vorzunehmen, falls, wie in Artikel 10 Paragraf 2 detailliert beschrieben, gewichtige Gründe vorliegen. Er informiert den Reisenden binnen 72 Stunden (3 Werktage), nachdem ihm die Umstände der Änderung bekannt wurden. Innerhalb von 10 Tagen vor Reiseantritt (im Falle von Reisearrangements mit Eigenanreise vor dem geplanten Datum der Ankunft in der ersten Unterkunft) müssen die Umstände innerhalb von 24 Stunden (1 Werktag) kommuniziert werden.
b. Falls die Änderung einen oder mehr wesentliche Punkte beinhaltet, ist der Reisende berechtigt, die Änderung(en) zurückzuweisen.
c. Falls die Änderung einen oder mehr nicht wesentliche Punkte beinhaltet, ist der Reisende nur dann berechtigt, die Änderung(en) zurückzuweisen, wenn die Nachteile, die ihm durch die Änderung(en) entstehen, größer als geringfügig anzusehen sind.
d. Falls der Reiseveranstalter durch die Änderungen Kosten spart, steht dem Reisenden sein Anteil an der Ersparnis zu.
2. a. Im Falle einer Änderung unterbreitet der Reiseveranstalter dem Reisenden, sofern möglich, ein Alternativangebot. Dieses Angebot ist innerhalb von 72 Stunden (3 Werktagen) zu unterbreiten. Innerhalb von 10 Tagen vor Reiseantritt (im Falle von Reisearrangements mit Eigenanreise vor dem geplanten Datum der Ankunft in der ersten Unterkunft) ist der anwendbare Zeitraum 24 Stunden (1 Werktag).
b. Das Alternativangebot muss im Vergleich zum ursprünglichen Angebot mindestens gleichwertig sein. Die Vergleichbarkeit der alternativen Unterkunft muss durch objektive Kriterien belegt werden und auf die folgenden Umstände abgestimmt sein, die klar aus dem Alternativangebot hervorgehen müssen:
 - die Lage der Unterkunft innerhalb der Destination;
 - der Charakter und Standard der Unterkunft;
 - die übrigen Ausstattungsmerkmale der Unterkunft.

Die Einschätzung muss berücksichtigen:

- die Zusammensetzung der Gruppe;
 - die Besonderheiten des/der Reisenden, sofern diese bekannt sind und seitens des Reiseveranstalters schriftlich bestätigt wurden und die seitens des/der Reisenden als unentbehrlich bezeichnet wurden;
 - die, seitens des Reisenden angefragten und durch den Reiseveranstalter bestätigten und genehmigten Alternativen und Ergänzungen zum Reiseprogramm.
3. a. Der Reisende, der sein Recht zu Zurückweisung der Änderung oder des Alternativangebotes aufgrund der in den vorherigen Paragraphen benannten Gründe ausübt, muss dies binnen 72 Stunden (3 Werktage) nach Erhalt der Änderungsmitteilung oder Alternativangebotes tun. Innerhalb von 10 Tagen vor Reiseantritt (im Falle von Reisearrangements mit Eigenanreise vor dem geplanten Datum der Ankunft in der ersten Unterkunft) ist der anwendbare Zeitraum 24 Stunden (1 Werktag).
 - b. In diesem Fall hat der Reiseveranstalter das Recht zur Stornierung des Vertrags mit sofortiger Wirkung. Es muss dieses Recht – vorbehaltlich der Erhebung von Rücktrittskosten – innerhalb von 72 Stunden (3 Werktage) nach Erhalt der Zurückweisung ausüben. Innerhalb von 10 Tagen vor Reiseantritt (im Falle von Reisearrangements mit Eigenanreise vor dem geplanten Datum der Ankunft in der ersten Unterkunft) ist der anwendbare Zeitraum 24 Stunden (1 Werktag). In diesem Fall steht dem Reisenden ein Verzicht oder eine Rückerstattung des Reisepreises (oder, falls bereits Teile des Reisearrangements beendet sind, eine Rückerstattung des anteiligen Reisepreises) innerhalb von 2 Wochen, unbeschadet etwaiger Rechte auf Kompensation entsprechend Paragraph 4, zu.
 4. a. Falls die Ursache der Änderung auf den Reiseveranstalter zurückzuführen ist, haftet der Reiseveranstalter für die Schäden des Reisenden. Inwieweit dies der Fall ist, geht aus den Bestimmungen des Artikels 12 hervor.
 - b. Falls die Ursache der Änderung auf den Reisenden zurückzuführen ist, haftet der Reisende für die dadurch entstehenden Schäden.
 - b. Falls die Ursache der Änderung weder auf den Reisenden noch auf den Reiseveranstalter zurückzuführen ist, haftet jede Partei für ihren eigenen Schaden entsprechend der Bestimmungen in Artikel 13.
 5. Falls, nach dem Beginn des vereinbarten Reisearrangements, ein wichtiger Bestandteil des vertraglich vereinbarten Leistungspakets nicht bereit gestellt werden kann, wird der Reiseveranstalter ein angemessenes Alternativarrangement mit Blick auf die Sicherung der Fortführung der Reise bereitstellen. Bitte beachten Sie Artikel 13 betreffend Details zu den anfallenden Nebenkosten. Falls solche Arrangements nicht durchführbar sind, wird der Reiseveranstalter dem/den Reisenden einen gleichwertigen Transport zum Ausgangspunkt der Reise oder einem anderen, gemeinsam vereinbarten Ort bereitstellen. Bitte beachten Sie Artikel 13 betreffend Details zu den anfallenden Nebenkosten.
 6. Unbeschadet der Bestimmungen des Artikels 15, Paragraph 4, ist der Reiseveranstalter verpflichtet, den Reisenden über Änderungen der Abfahrtszeiten zu informieren. Bezüglich der Rückreise betrifft dies nicht Reisende, die ausschließlich einen Transport gebucht haben und/oder deren Unterkunftsadresse nicht bekannt ist.

ARTIKEL 12 - Haftung und höhere Gewalt

1. Unbeschadet der Bedingungen in Artikel 10 und 11, ist der Reiseveranstalter verpflichtet, den Vertrag gemäß den vertretbaren Erwartungen des Reisenden an den Vertrag zu erfüllen.
2. Falls das Reisearrangement den Erwartungen des Reisenden entsprechend Paragraph 1 nicht entspricht, ist der Reisende verpflichtet, den Reiseveranstalter oder seine/n Erfüllungsgehilfen möglichst umgehend entsprechend den Bestimmungen in Artikel 17, Paragraph 1, zu informieren.
3. Falls das Reisearrangement den Erwartungen des Reisenden entsprechend Paragraph 1 nicht entspricht, ist der Reiseveranstalter verpflichtet – unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 13, 14 und 15 – den Schaden und/oder die Beeinträchtigung zu ersetzen, die dem Reisenden entstanden sind, es sei denn, der Grund für die Nichterfüllung ist nicht auf den Reiseveranstalter oder seine Erfüllungsgehilfen zurückzuführen, da:
 - a. der Grund für die Nichterfüllung des Vertrags auf den Reisenden zurückzuführen ist; oder
 - b. der Grund für die Nichterfüllung des Vertrags nicht vorhersehbar war oder nicht behoben werden kann und auf eine dritte Partei zurückzuführen ist, die nicht an der Ausführung des Leistungspakets des Reisearrangements beteiligt ist; oder

- c. der Grund für die Nichterfüllung des Vertrags auf ein Ereignis zurückzuführen war, dass für den Reiseveranstalter oder seine Erfüllungsgehilfen trotz aller Sorgfalt nicht vorhersehbar oder behebbar war; oder
 - d. der Grund für die Nichterfüllung des Vertrags auf höhere Gewalt analog Paragraph 4 dieses Artikels zurückzuführen war.
4. Höhere Gewalt bezieht sich auf abnorme und unvorhersehbare Umstände, die sich unabhängig vom Willen der Person unter Einbeziehung von, trotz aller Vorsicht unvermeidbaren Umständen ereignen.

ARTIKEL 13 - Hilfe und Unterstützung

- 1. a. Der Reiseveranstalter ist, abhängig von den Umständen, verpflichtet, dem Reisenden Hilfe und Unterstützung bereitzustellen, falls das Reisearrangement nicht den Erwartungen entspricht, die dieser auf Basis des Vertrags vernünftigerweise haben darf. Die daraus resultierenden Kosten gehen, falls der Grund für die Nichterfüllung auf den Reiseveranstalter zurückzuführen ist, entsprechend der Bestimmungen des Artikels 12, Paragraph 3, zu dessen Lasten.
 - b. Falls der Grund der Nichterfüllung auf den Reisenden zurückzuführen ist, ist der Reiseveranstalter lediglich verpflichtet, Hilfe und Unterstützung im zumutbaren Rahmen bereitzustellen. In diesem Fall gehen die Kosten zu Lasten des Reisenden.
2. Falls das Reisearrangement aufgrund von Umständen, die weder dem Reisenden noch dem Reiseveranstalter zuzuordnen sind, nicht den Erwartungen entspricht, die der Reisende auf Basis des Vertrags vernünftigerweise haben darf, haftet jede Partei für ihren eigenen Schaden. Für den Reiseveranstalter umfasst dies auch die Nutzung zusätzlicher Arbeitskräfte; für den Reisenden inkludiert dies zusätzliche Unterkunft- und Rücktransportkosten.

ARTIKEL 14 - Ausschluss und Haftungsbegrenzung

- 1. a. Falls irgendeine Leistung des Reisearrangements auf einem Vertrag beruht, der den Ausschluss oder die Begrenzung der Haftung eines Leistungsträgers bestätigt oder erlaubt, dann ist die Haftung des Reiseveranstalters entsprechend ausgeschlossen oder begrenzt.
 - b. Darüber hinaus ist der Reiseveranstalter nicht haftbar, falls oder insofern der Reisende berechtigt ist, seinen Schaden über Versicherungsansprüche, beispielsweise aus einer Reise- oder Reise-Rücktrittskostenversicherung, abzuwickeln.
2. Falls der Reiseveranstalter gegenüber dem Reisenden für entgangene Urlaubsfreuden haftbar ist, übersteigt die Entschädigungssumme den Reisepreis nicht.
3. Unbeschadet der vorherigen Bestimmungen dieses Artikels ist die Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Tod oder Verletzung des Reisenden beinhalten, auf die dreifache Höhe des Reisepreises begrenzt, es sei denn, der Reiseveranstalter macht sich Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit schuldig. In diesem Fall entfällt die Haftungsbegrenzung.
4. Die Ausschlüsse und/oder Begrenzungen der Reiseveranstalter-Haftung in diesem Artikel umfassen das Personal des Reiseveranstalters, das Buchungsbüro und die beteiligten Leistungsträger wie auch deren Personal, es sei denn dies ist vertraglich oder gesetzlich ausgeschlossen.

ARTIKEL 15 - Pflichten des Reisenden

- 1. a. Der/die Reisende(n) ist/sind verpflichtet, allen Anweisungen des Reiseveranstalters zur ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrages Folge zu leisten und haftet/haften für Schäden, die durch die durch ungebührliches Verhalten entstehen. Die Kriterien für die Beurteilung eines ungebührlichen Verhalten basieren auf dem Verhalten eines, sich ordnungsgemäß verhaltenden Reisenden.
2. a. Ein Reisender, der die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages ver- oder behindert, kann durch den Reiseveranstalter von dem (weiterführenden) Reisearrangement ausgeschlossen werden, falls von ihm unter den gegebenen Umständen eine Vertragserfüllung nicht erwartet werden kann.
- b. Alle hieraus entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Reisenden, sofern die Folgen auf sein ungebührliches Verhalten zurückzuführen sind. Falls der Grund des Ausschlusses nicht auf den Reisenden zurückzuführen ist, wird dem Reisenden der Reisepreis ganz oder teilweise erstattet.
3. Der Reisende ist, soweit möglich, dazu verpflichtet, Schäden oder Verluste zu vermeiden oder zu begrenzen, insbesondere durch die Erfüllung seiner, wie in Artikel 17, Paragraph 1, benannten Meldepflicht.
4. Jeder Reisende ist verpflichtet, die exakten Abfahrtszeiten für die Rückreise durch den örtlichen Reiseleiter oder im örtlichen Büro des Reiseveranstalters frühestens 24 Stunden vor der geplanten Abreise rückbestätigen zu lassen.

ARTIKEL 16 - Zinsen und Inkassogebühren

Ein Reisender, der seinen finanziellen Verpflichtungen gegenüber dem Reiseveranstalter nicht fristgerecht nachkommt, ist dazu verpflichtet, Zinsen in gesetzlich festgelegter Höhe für den ausstehenden Betrag zu zahlen.

Darüber hinaus ist er verpflichtet, alle außergerichtlichen Abwicklungskosten bis zu maximal 15 % der beanspruchten Summe zu erstatten, es sei denn diese Summe ist im Vergleich zur eingesetzten Arbeit und dem zu zahlenden Betrag, unangemessen.

ARTIKEL 17 - Beschwerden

1. a. Ein bekannter Mangel bei der Erfüllung des Vertrags entsprechend Artikel 12, Paragraph 2, muss an Ort und Stelle so schnell wie möglich gemeldet werden, damit Anstrengungen zur Lösung des Problems unternommen werden können. Zu diesem Zweck soll der Reisende (in dieser Reihenfolge) den jeweiligen Leistungsträger, den Reiseleiter oder – falls diese Person nicht anwesend oder erreichbar ist – den Reiseveranstalter informieren. Falls der Mangel nicht innerhalb angemessener Zeit abgestellt wird und dadurch als Folge die Qualität der Reise leidet, muss der Reiseveranstalter auf jeden Fall unverzüglich informiert werden.
- b. Falls der Mangel an Ort und Stelle nicht zur Zufriedenheit beseitigt werden kann, stellt der Reiseveranstalter geeignete Instrumente zur Verfügung, damit dieser als schriftliche Beschwerde in der vorgeschriebenen Weise (als Beschwerde-Bericht) aufgenommen werden kann.
- c. In seinen Reiseunterlagen weist der Reiseveranstalter auf das, im Falle von Mängeln vor Ort einzuhaltende Prozedere hin, ebenso wie die Kontaktdaten und Verfügbarkeit der Beteiligten.
- d. Die Kommunikationskosten werden dem Reisenden durch den Reiseveranstalter ersetzt, es sei denn, es gibt keine ausreichende Begründung für diese Kosten.
- e. Falls der Reisende seiner Verpflichtung zur Meldung eines Mangels nicht nachkommt und dem Reiseveranstalter dadurch die Möglichkeit zur Behebung des Mangels genommen wird, wird sein Recht auf Schadenersatz ausgeschlossen oder beschränkt.
2. a. Falls eine Beschwerde nicht zur Zufriedenheit abgestellt wird, ist der Mangel schriftlich mit entsprechender Begründung dem Buchungsbüro innerhalb eines Monats nach Ende des Reisearrangements oder Leistungsempfang oder dem ursprünglich vereinbarten Datum der Abreise zu melden. Der Reisende sollte seiner schriftlichen Beschwerde eine Kopie des Beschwerde-Berichtes beifügen.
- b. Falls die Beschwerde den Buchungsprozess betrifft, muss die schriftliche Beschwerde dem Buchungsbüro binnen eines Monats nach Ermittlung der Fakten, die zu der Beschwerde führten, vorliegen.
- c. Falls der Reisende der fristgerechten Übermittlung seiner Beschwerde nicht nachkommt, kann der Reiseveranstalter diese nicht berücksichtigen, es sei denn, der Grund für die verspätete Übermittlung ist nicht auf Fahrlässigkeit auf Seiten des Reisenden zurückzuführen. Der Reiseveranstalter wird den Reisenden hierüber in schriftlicher oder elektronischer Form informieren.
- d. Innerhalb eines Monats nach Erhalt der schriftlichen Beschwerde, wird der Reiseveranstalter eine schriftliche Antwort übermitteln, in der er zu den Mängeln Stellung nimmt. Falls die Antwort nicht binnen dieser Frist erfolgt, verlängert sich die in Artikel 18, Paragraph 1 benannte Frist um einen Monat. Falls nach mehr als zwei Monaten keine Antwort seitens des Reiseveranstalters vorliegt, verlängert sich die in Artikel 18, Paragraph 1 benannte Frist um zwei Monate.
- e. Falls die Frist seitens des Reiseveranstalters noch einmal überschritten wird, sodass die Gesamtüberschreitung mehr als drei Monate beträgt, kann die Schiedskommission die Entscheidung treffen, sich mit der Beschwerde zu befassen.

ARTIKEL 18 - Schiedskommission

1. a. Falls eine Beschwerde nicht rechtzeitig und zufriedenstellend gelöst oder beglichen wird, hat der Reisende die Möglichkeit bis spätestens drei Monate nach Reiseende (oder nach dem ursprünglichen Datum der Abreise) die Auseinandersetzung schriftlich der Schiedskommission der Reiseindustrie („Geschillencommissie Reizen“), Postfach 90600, 2509 LP Den Haag, Niederlande (www.sgl.nl) vorzulegen.

Die Schiedskommission befasst sich ausschließlich mit Beschwerden natürlicher Personen, die diese nicht in Ausübung eines Berufs oder in der Führung eines Unternehmens vorbringen.

- b. Die Schiedskommission trifft eine Entscheidung auf der Basis von Voraussetzungen und Bedingungen, die in entsprechenden einschlägigen Verordnungen festgelegt sind. Die Entscheidung der Schiedskommission ist für beide Seiten bindend. Die Handhabung des Rechtsstreits ist kostenpflichtig.
 - c. Die Schiedskommission ist nicht zuständig für Rechtsstreitigkeiten, bei denen dem Reiseveranstalter eine Aussetzung der Zahlung gewährt wurde, der Reiseveranstalter Insolvenz angemeldet hat oder de facto seine Geschäftstätigkeit vor Beginn des Verfahrens im Rahmen einer Anhörung durch die Kommission und Entscheidung durch die Kommission eingestellt hat.
2. a. Für alle Verträge, die auf der Basis dieser Reisebedingungen vereinbart, geändert oder ergänzt werden, gilt niederländisches Recht, es sei denn, zwingende Regeln bestimmen die Gültigkeit einer anderen Rechtsordnung.
- b. Ein Reisender, der das verbindliche Beratungsverfahren des vorangegangenen Paragraphen nicht in Anspruch nehmen möchte, hat das Recht, sich an das zuständige Gericht zu wenden. Diese Streitfälle unterliegen ausschließlich der Zuständigkeit eines niederländischen Gerichts, es sei denn zwingende Regeln bestimmen die Zuständigkeit eines anderen Gerichts.
 - c. Das Klagerecht erlischt ein Jahr nach Beendigung des Reisearrangements (oder, falls das Reisearrangement nicht stattgefunden hat, ein Jahr nach dem geplanten Reiseantritt).

ARTIKEL 19 - Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit

1. Der ANVR garantiert, dass seine Mitglieder den verbindlichen Verpflichtungen nachkommen, es sei denn, ein Mitglied entscheidet sich, binnen zwei Monaten ein Gericht anzurufen, um die verbindlichen Verpflichtungen innerhalb von zwei Monaten nach deren Bekanntgabe anzufechten. Die Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit tritt erneut in Kraft, sobald das Gericht die verbindlichen Verpflichtungen als rechtskräftig anerkannt hat.
2. Der ANVR gibt keine Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit, falls vor Beginn des Verfahrens im Rahmen einer Anhörung durch die Kommission und Entscheidung durch die Kommission eine der folgenden Situationen eintritt:
 - dem Mitglied wurde eine Aussetzung der Zahlung gewährt;
 - das Mitglied hat Insolvenz angemeldet;
 - das Mitglied hat de facto seine Geschäftstätigkeit eingestellt. Diese Situation basiert auf dem Termin, an dem die Einstellung des Geschäftsbetriebs in das Handelsregister erfolgt ist oder zu einem früheren Termin, falls der ANVR plausibel darlegen kann, dass der Geschäftsbetrieb zu einem früheren Zeitpunkt eingestellt wurde.
3. Reisende müssen dem ANVR eine schriftliche Anfrage zur Übernahme der Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit vorlegen, damit diese eintritt (www.anvr.nl).

© des englischen Textes: ANVR
De Meern, September 2008