

Reisebedingungen (AGB)

Artikel 1 - Einleitende Bestimmungen

1. In diesen Reisebedingungen wird verstanden unter Reiseveranstalter: derjenige, der in Ausübung seines Betriebes auf eigenen Namen für die Öffentlichkeit oder eine Personengruppe vorab organisierte Reisen anbietet.

Reisender:

- a. Die Gegenseite des Reiseveranstalters, oder
- b. derjenige, zu dessen Gunsten die Reise veranstaltet wird und der die Klausel angenommen hat, oder
- c. derjenige, dem in Übereinstimmung mit Artikel 8 dieser Bedingungen das Rechtsverhältnis zum Reiseveranstalter übertragen wurde.

Reisevertrag: der Vertrag, mit dem ein Reiseveranstalter sich gegenüber seiner Gegenseite zur Veranstaltung einer von ihm angebotenen und im Voraus organisierten Reise, die eine Übernachtung oder einen Zeitraum von mehr als 24 Stunden umfasst, sowie mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen enthält, verpflichtet:

- a. Transport;
- b. Unterkunft;
- c. Eine andere, nicht mit dem Transport oder der Unterkunft in Zusammenhang stehende touristische Dienstleistung, die einen signifikanten Teil der Reise ausmacht.

Eigentransportreisen: Reisen, mit denen der Reisende alle Urlaubsangebote reserviert, aber selbst für den Transport sorgt.

Reisebüro: die Firma, die zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter bei Abschluss des Reisevertrages vermittelt.

Werktage: die Tage Montag bis Samstag, ausgenommen die anerkannten Feiertage.

Bürozeiten: Montag bis Freitag von 08.30 - 17.00 Uhr, ausgenommen der anerkannten Feiertage.

2. Diese Reisebedingungen finden für alle Reiseverträge sowie für Verträge in Bezug auf die Reisen mit eigenem Transport und Pendelreisen mit dem Bus Anwendung. Der Reiseveranstalter kann verlangen, dass diese Reisebedingungen auch für die Verträge für andere Reisen gelten, wenn dies in der Veröffentlichung angegeben wird.

3. Die Beträge, die in diesen Bedingungen angegeben sind, verstehen sich, sofern zutreffend, inklusive Umsatzsteuer.

Artikel 2 - Zustandekommen und Inhalt des Vertrages

1. Angebot und Annahme:

- a. Der Vertrag kommt durch die Annahme des Angebotes des Reiseveranstalters zustande. Die Annahme kann entweder direkt oder durch Vermittlung durch das Reisebüro erfolgen. Nach dem Zustandekommen des Vertrages erhält der Reisende schriftlich oder auf dem elektronischen Weg unverzüglich eine Bestätigung der Buchung, eventuell in Form einer Rechnung.
- b. Bei Buchung über das Internet richtet der Reiseveranstalter das Buchungsverfahren so ein, dass der Reisende vor der Annahme vom Reiseveranstalter darauf hingewiesen wird, dass der Reisende an den Vertrag gebunden ist.

2. Widerruf des Angebots: Das Angebot des Reiseveranstalters ist freibleibend und kann auf Wunsch widerrufen werden. Ein Widerruf wegen der Korrektur von Fehlern bei der Berechnung des Reisepreises oder bei anderen Fehlern ist zulässig. Der Widerruf muss unverzüglich, spätestens aber doch innerhalb von 8 (Reisen nach Europa und das Mittelmeer) beziehungsweise 16 (Reisen zu anderen Zielen) Bürostunden nach der Annahme erfolgen, und zwar unter Angabe der entsprechenden Gründe. Der Reisende hat in diesem Fall einen Anspruch auf die unverzügliche Rückerstattung des eventuell bezahlten Geldes.

3. Offensichtliche Fehler: Offensichtliche Fehler und offensichtliche Irrtümer binden den Reiseveranstalter nicht. Derartige Fehler und Irrtümer, die aus Perspektive des durchschnittlichen Reisenden - die auf den ersten Blick erkennbar sind, müssten sein:

4. Stornierung durch den Reiseveranstalter wegen zu geringer Beteiligung: Der Reiseveranstalter hat das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn die Anzahl Anmeldungen kleiner ist als die vorgeschriebene Anzahl. Er gibt den Stornierungstermin und die vorgeschriebene Anzahl Anmeldungen deutlich in seiner Publikation an. Die Stornierung muss innerhalb der in der Publikation angegebenen Frist und schriftlich erfolgen. Die Artikel 10 und 12 finden keine Anwendung.

5. Informationspflicht des Reisenden:

- a. Der Reisende übergibt dem Reisebüro oder dem Reiseveranstalter vor oder spätestens bei Abschluss des Vertrages alle Angaben bezüglich seiner Person und der von ihm angemeldeten Reisenden, die für den Abschluss und die Durchführung des Vertrages zu berücksichtigen sind. Hierzu gehören ebenfalls, wenn verfügbar, die Nummer des Mobiltelefons und die E-Mailadresse.
- b. Außerdem gibt der Reisende Besonderheiten bezüglich der Eigenschaft und Zusammenstellung der von ihm angemeldeten Reisegruppe an, die für die ungestörte Durchführung der Reise durch den Reiseveranstalter von Bedeutung sein können. Wenn er

dieser Informationspflicht nicht nachkommt, und dies zur Folge hat, dass diese(r) Reisende vom Reiseveranstalter von der (weiteren) Teilnahme an der Reise gemäß der Bestimmungen aus Artikel 15, Absatz 2 ausgeschlossen wird (werden), werden die in diesem Artikel genannten Kosten diesem in Rechnung gestellt.

6. Anmeldender:

- a. Derjenige, der im Auftrag oder zugunsten eines anderen einen Vertrag abschließt (der Anmeldende), ist gesamtschuldnerisch für alle Verpflichtungen, die sich aus dem Vertrag ergeben, haftbar.
- b. Jeder Verkehr (auch der Zahlungsverkehr) zwischen dem/den Reisenden und dem Reiseveranstalter und/oder dem Reisebüro andererseits läuft ausschließlich über den Anmeldenden.
- c. Der/die (andere(n)) Reisende(n) ist (sind) für seine(n) eigenen Teil haftbar.

7. Angaben und Vorbehalte in Veröffentlichungen:

- a. Wenn die vereinbarte Reise in eine Publikation des Reiseveranstalters aufgenommen ist, sind die hierin enthaltenen Angaben Bestandteil des Vertrages.
- b. Wenn der Reiseveranstalter allgemeine Vorbehalte in den allgemeinen Teil des Programms aufgenommen hat, und diese gegen die Reisebedingungen verstoßen, gelten die für den Reisenden günstigeren Bedingungen.

8. Essenzen:

- a. Aus medizinischen Gründen können Abweichungen von oder Hinzufügungen zu der vom Reiseveranstalter angebotenen Reise verlangt werden (medizinische Essenz). Der Reiseveranstalter wird sich in realistischer Weise dafür einsetzen, diesen Anforderungen gerecht zu werden, es sei denn, dass dies berechtigterweise nicht von ihm verlangt werden kann. Medizinische Essenzen bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Reiseveranstalters.
 - b. Der Reiseveranstalter hat in diesem Fall das Recht, die folgenden Kosten in Rechnung zu stellen:
 - mit der Abweichung oder Hinzufügung verbundene Organisationskosten bis zu einem Betrag in Höhe von Euro 23,- pro Buchung (bei einem eigenen Transport Euro 11,- pro Buchung, wenn kürzer als 5 Tage oder bei einem Aufenthalt in den Niederlanden);
 - Kosten der Kommunikation;
 - Eventuell durch den an der Durchführung der Reise beteiligten Dienstleister in Rechnung gestellte Zusatzkosten.
 - c. Einen Essenzantrag aus anderen als medizinischen Gründen (Essenz) nimmt der Reiseveranstalter nur dann in Behandlung, wenn dieser eine berechtigte Aussicht auf Erfolg hat. In diesem Fall hat er das Recht, die folgenden Kosten in Rechnung zu stellen:
 - die mit dem Antrag verbundenen Organisationskosten in Höhe von Euro 27,- pro Buchung (bei eigenem Transport auf der Reise Euro 14,- pro Buchung, wenn kürzer als 5 Tage oder bei Aufenthalt in den Niederlanden);
 - Kosten der Kommunikation;
 - Eventuell durch den an der Durchführung der Reise beteiligten Dienstleister in Rechnung gestellte Zusatzkosten.
- Auch diese Anträge bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Reiseveranstalters.

9. Abfahrts- und Ankunftszeiten: Für die Transportbestandteile der Reise werden Abfahrts- und Ankunftszeiten in den Reiseunterlagen angegeben. Diese Zeiten sind fest. Der Reiseveranstalter kann hiervon nur innerhalb angemessener Grenzen abweichen, und auch nur dann, wenn diese Zeiten berechtigterweise nicht von ihm verlangt werden können. In diesem Fall gelten die Artikel 11 und 12 nicht.

10. Information von Dritten: Der Reiseveranstalter haftet nicht für allgemeine Informationen aus Fotos, Broschüren, Anzeigen, Websites und anderen Informationsträgern, sofern diese in Verantwortlichkeit Dritter hergestellt oder herausgegeben wurden.

Artikel 3 - Bezahlung

1. a. Beim Zustandekommen des Vertrages muss/müssen (eine) Anzahlung(en) über die gesamte Reisesumme bezahlt werden. Die Höhe der Anzahlung(en) und das Datum, wann diese spätestens zu erfolgen hat, sind im Reisevertrag angegeben. Bei nicht rechtzeitiger Zahlung ist der Reisende in Verzug. Er wird vom Reiseveranstalter oder in dessen Auftrag gemahnt und erhält sodann die Möglichkeit, den geschuldeten Betrag noch innerhalb von 7 Werktagen zu zahlen. Wenn die Zahlung dann auch ausbleibt, wird der Vertrag als annulliert betrachtet, und zwar ab dem Tag des Verzuges. Der Reiseveranstalter hat das Recht, die hiermit in Zusammenhang stehenden Annullierungskosten in Rechnung zu stellen. In diesem Fall finden die Bestimmungen aus Artikel 9 Anwendung und werden die bereits bezahlten Gelder mit den Annullierungsgeldern verrechnet. Wenn der Vertrag innerhalb von 6 Wochen vor dem Tag der Abfahrt zustande kommt, muss der Preis für die gesamte Reise sofort bezahlt werden.

Artikel 4 - Reisesumme

1. Die publizierte Reisesumme versteht sich pro Person, es sei denn, es ist etwas anderes angegeben. Hier inbegriffen sind die Dienstleistungen und Annehmlichkeiten, die in der Publikation angegeben sind, ungeachtet dessen, ob diese in einer Summe oder in verschiedene Positionen aufgeteilt sind, und zwar inklusive der zum Zeitpunkt der Publikation bekannten, unvermeidbar hinzu kommenden Kosten, die der Reisende für die angebotenen Dienstleistungen zahlen muss. Unter unvermeidbar zusätzlichen Kosten werden Kosten verstanden, die unabtrennbar mit der angebotenen Dienstleistung verbunden sind. Hierzu gehören nicht die Kosten für zusätzliche Dienstleistungen, die auf Wunsch des Reisenden vom Reiseveranstalter oder durch Dritte geboten

werden, wie zum Beispiel Versicherungsbeiträge sowie Kosten, die bei der Buchung pro Reisegesellschaft erhoben werden, und die je nach Größe der Reisegesellschaft variieren können, sowie auch Reservierungskosten, die pro Verkaufskanal variieren können.

2. Die publizierte Reisesumme ist auf die Preise, Gebühren und Steuern basiert, die dem Reiseveranstalter zum Drucktermin der Publikation zur Verfügung standen.

3. Solange nicht die gesamten Reisekosten bezahlt sind, hat der Reiseveranstalter das Recht, zwanzig Tage vor dem Tag der Abfahrt (bei eigenem Transport vor dem Ankunftsdatum der erstgebuchten Unterkunft) die Reisesumme wegen der Änderung der Transportkosten (inklusive der Kraftstoffkosten), der zu zahlenden Steuern und Gebühren sowie der geltenden Wechselkurse anzuheben. Der Reiseveranstalter wird hierbei angeben, auf welche Weise die Erhöhung berechnet wird. Die genannten Änderungen werden auch Anlass für ein Reduzieren der Reisesumme geben, es sei denn, dass dies im Hinblick auf die damit verbundenen Kosten nicht vom Reiseveranstalter verlangt werden kann. Der Reiseveranstalter wird angeben, auf welche Weise die Reduzierung berechnet wurde.

4. a. Alle Reisen: In Abweichungen von den Bestimmungen in Absatz 3 des Reiseveranstalter nach rechtzeitiger Zahlung der gesamten Reisekosten ab sechs Wochen vor dem Tag der Abfahrt (bei Reisen mit eigenem Transport ab dem Ankunftsdatum der erstgebuchten Unterkunft) wird sich die Reisesumme nicht mehr ändern.

b. In Abweichung von den Bestimmungen unter a und ausschließlich im Fall unvorhersehbarer Anhebung der zu zahlenden Steuern oder Gebühren oder einer extremen Anhebung der Transportkosten, kann der Reiseveranstalter bis 20 Tage vor dem Tag der Abfahrt die Reisesumme erhöhen. ANVR und der Verbraucherschutz bestimmen gemeinsam, ob eine derartige Situation vorliegt. Wenn diesbezüglich keine Einigung erzielt wird, wird ein in gemeinsamer Absprache zu beauftragender Dritter gebeten, diesbezüglich eine für die Parteien bindende Entscheidung zu treffen.

5. a. Der Reisende hat das Recht, eine Anhebung der Reisesumme nach den beiden vorherigen Absätzen abzulegen. Er muss - unter Androhung der Nichtigkeit - von diesem Recht innerhalb von 3 Werktagen nach Empfang der Mitteilung über die Erhöhung Gebrauch machen.

b. Wenn der Reisende die Anhebung des Reisepreises verweigert, hat der Reiseveranstalter das Recht, den Vertrag zu kündigen. Er muss unter Androhung der Nichtigkeitsstrafe innerhalb von 7 Werktagen nach Empfang der Mitteilung über diese Erhöhung Gebrauch von diesem Recht machen. Dann hat der Reisende das Recht auf Aufhebung und unverzügliche Rückerstattung des bereits bezahlten Betrages. Die Artikel 10,11 und 12 finden keine Anwendung.

Artikel 5 - Information

1. Spätestens bei Zustandekommen des Vertrages werden durch oder im Auftrag des Reiseveranstalters allgemeine, auf die niederländische Nationalität abgestimmte Informationen zu den Reisepässen, Visa und eventuellen Formalitäten im Gesundheitsbereich an die Reisenden herausgegeben. Der Reisende ist selbst verantwortlich dafür, bei den zuständigen Behörden notwendige und zusätzliche Informationen einzuholen und außerdem rechtzeitig vor der Abfahrt zu prüfen, ob die bereits erhaltenen Informationen noch gültig sind.

2. Wenn der Reisende an der Reise nicht (vollständig) teilnehmen kann, weil ihm (gültige) Dokumente fehlen, hat er alle damit zusammenhängenden Folgen selbst zu tragen, es sei denn, dass der Reiseveranstalter zugesagt hat, für das Dokument sorgen zu wollen, und das Fehlen des Dokuments von ihm verschuldet wurde, oder der Reiseveranstalter seiner im vorherigen Absatz genannten Informationspflicht nicht nachgekommen ist.

3. Der Reisende ist selbst für das Mitführen der erforderlichen Unterlagen verantwortlich, und zwar unter anderem für einen alle Gültigkeitsvoraussetzungen erfüllenden Reisepass, oder, wo dies erlaubt ist, einen Personalausweis und eventuell vorgeschriebene Visa, Impfnachweise, Führerschein oder Grüne Karte.

4. Vom oder im Auftrag des Reiseveranstalters wird der Reisende Informationen über Reiserücktrittsversicherungen und eine Reiseversicherung erhalten.

Artikel 6 - Reiseunterlagen

1. Der Reiseveranstalter stellt die erforderlichen Reiseunterlagen spätestens 10 Tage vor dem Tag der Abfahrt aus (bei Reisen mit eigenem Transport vor dem Ankunftsdatum der erstgebuchten Unterkunft) und händigt diese dem Reisenden aus, es sei denn, dass dies berechtigterweise nicht vom Reiseveranstalter verlangt werden kann.

2. Wenn der Reisende spätestens 5 Werktage vor der Abfahrt noch keine Reiseunterlagen erhalten hat, meldet er sich unverzüglich beim Reiseveranstalter oder beim Reisebüro.

3. a. Für den Fall, dass eine Reise innerhalb von 10 Tagen vor dem Tag der Abfahrt gebucht wird, (bei eigenem Transport: vor dem Ankunftsdatum der erstgebuchten Unterkunft) teilt der Reiseveranstalter oder das Reisebüro mit, wann und auf welche Weise die

benötigten Reiseunterlagen an den Reisenden ausgehändigt werden.

b. Wenn der Reisende diese nicht erhalten hat, teilt der dies unverzüglich dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro mit.

Artikel 7 - Änderungen durch den Reisenden

a. Nach dem Zustandekommen des Vertrages kann der Reisende eine Änderung dessen erbitten. Hierfür gilt die Bedingung, dass der Reisende die geänderte Reisesumme unter Abzug der bereits bezahlten Gelder bezahlt. Außerdem ist er verpflichtet, die Kosten der Änderung in Höhe von Euro 27,- pro Buchung (bei Reise mit eigenem Transport Euro 14,-, wenn kürzer als 5 Tage oder bei Aufenthalt in den Niederlanden) und eventuelle Kosten der Kommunikation zu zahlen. Über den Antrag wird unverzüglich entschieden. Bis zu 28 Tage vor der Abfahrt werden diese Änderungen, sofern möglich, angebracht werden, und im entsprechenden Fall vom Reiserveranstalter schriftlich bestätigt.

b. Eine Ablehnung wird begründet und dem Reisenden unverzüglich mitgeteilt. Der Reisende kann den ursprünglichen Vertrag behalten oder auch annullieren. In dem letzteren Fall findet Artikel 9 Anwendung. Bei Ausbleiben einer Reaktion des Reisenden zur Ablehnung seines Antrages wird der ursprüngliche Vertrag ausgeführt.

c. Änderungen des Abfahrtsdatums oder die Verringerung der Teilnehmerzahl wird als eine (Teil-)Annullierung betrachtet, für die Artikel 9 Anwendung findet. In diesem Fall sind keine Änderungs- oder Kommunikationskosten zu zahlen.

Artikel 8 - Ersatz

1. Rechtszeitig vor Beginn der Reise kann der Reisende sich von einem anderen vertreten lassen. Hierfür gelten die folgenden Regeln:

- die andere Person erfüllt die vertraglich vereinbarten Bedingungen; und:
- der Antrag wird spätestens 7 Tage vor der Abfahrt eingereicht, oder so rechtzeitig, dass die erforderlichen Handlungen und Formalitäten nicht durchgeführt werden können, und:
- die Bedingungen der an der Reise beteiligten Dienstleister stehen diesem Ersatz nicht im Weg.

2. Der Anmeldende, der Reisende und derjenige, der ihn ersetzt, sind gesamtschuldnerisch gegenüber dem Veranstalter für die Zahlung des noch zu zahlenden Teils der Reisesumme, der in Artikel 7, Absatz 1 genannten Änderungs- und Kommunikationskosten und der eventuellen Zusatzkosten infolge des Ersatzes haftbar.

Artikel 9 - Stornierung durch den Reisenden

1. Stornierungskosten: Wenn ein Vertrag storniert wird, muss der Reisende neben den eventuell zu zahlenden Reservierungskosten auch die Stornierungsgebühren bei Stornierung bezahlen:

- Mehr als 84 Tage vor Abfahrtsdatum 10 %
- 84 bis 42 Tage vor Abfahrtsdatum 30 %
- 42 bis 28 Tage vor Abfahrtsdatum 60 %
- 28 bis 1 Tag(e) vor Abfahrtsdatum 90 %
- am Abfahrtstag oder später 100 %
- jeweils in % der vereinbarten Reisesumme.

2. Teilstornierung:

a. Wenn ein Reisender aus einer Reisegesellschaft seinen Vertrag für den gemeinsamen Aufenthalt in einem Hotel, Appartement, einer Ferienwohnung oder einer anderen Unterbringung storniert, müssen Stornierungskosten bezahlt werden.

b. Wenn die Größe der verbleibenden Gesellschaft in der Preistabelle dieser Unterbringung vorhanden ist, unterbreitet der Reiseveranstalter den verbliebenen Reisenden einen der neuen Gruppengröße angepassten Änderungsvorschlag für denselben Zeitraum und in derselben Unterkunft.

c. Für die unter Punkt b angegebenen Reisenden wird die Reisesumme nach der Preistabelle geändert. Für die Zahlung der geänderten Reisesumme werden die normalen Zahlungsbedingungen nach Artikel 3 gelten.

d. Wenn das Änderungsangebot nicht möglich ist oder nicht akzeptiert wird, werden alle Verträge storniert und alle Reisenden müssen das Stornierungsgeld zahlen.

e. Der Gesamtbetrag des Annullierungsgeldes und die geänderten Reisesummen werden die Gesamtsumme der Reisekosten für die ursprünglichen Reisenden nicht übersteigen.

3. Geringerer Schaden: Der Reisende, der die Reise storniert, ist verpflichtet, Stornokosten nach den Bestimmungen aus den vorherigen Absätzen zu zahlen, es sei denn, dass begründet mitgeteilt werden kann, warum der Schaden für den Reiseveranstalter geringer ausfällt. In diesem Fall wird der Reiseveranstalter diesen geringeren Schaden in Rechnung stellen. Unter Schaden werden der entstandene Verlust und der entgangene Gewinn verstanden.

4. Außerhalb der Bürozeiten: Eine Stornierung außerhalb der Bürozeiten wird als am erstfolgenden Werktag eingegangen betrachtet.

5. Ersatzreisender: Für den Fall, dass keine Stornierung erfolgt, sondern der Reisende für einen Stellvertreter sorgt, findet Artikel 8 Anwendung.

Artikel 10 - Kündigung durch den Reiseveranstalter

1. Der Reiseveranstalter hat das Recht, den Vertrag aus wichtigen Gründen zu kündigen.
2. Unter wichtigen Gründen werden Umstände verstanden, die dergestalt sind, dass eine weitere Bindung des Reiseveranstalters an den Vertrag berechtigterweise nicht verlangt werden kann.
3. Eine sich auf den Vertrag beziehende Deckungsbeschränkung des Unglücksfonds Reisen ist ein wichtiger Umstand.
4. a. Wenn die Ursache der Kündigung durch den Reisenden verschuldet wurde, wird der sich hierdurch ergebende Schaden vom Reisenden getragen.
b. Wenn die Ursache für die Kündigung durch den Reiseveranstalter verschuldet wurde, werden die sich hierdurch ergebenden Schäden vom Reiseveranstalter getragen. Ob dies der Fall ist, wird anhand von Artikel 12 festgelegt.
c. Wenn die Ursache der Kündigung weder durch den Reisenden, noch durch den Reiseveranstalter verschuldet wurde, tragen die Parteien ihren jeweiligen Schaden selbst, wie in Artikel 13 ausgearbeitet ist.
5. Wenn der Reiseveranstalter durch die Kündigung Geld spart, hat der Reisende Anspruch auf einen Teil dieser Einsparung.

Artikel 11 - Änderung durch den Reiseveranstalter

1. a. Der Reiseveranstalter hat das Recht, die vereinbarte Dienstleistung aus wichtigen Gründen zu ändern, die in Artikel 10, Absatz 2 genauer beschrieben werden. Dies teilt er innerhalb von 72 Stunden (3 Werktagen) den Reisenden mit, nachdem der Reiseveranstalter über die Änderung in Kenntnis gesetzt worden ist. Ab 10 Tage vor Reisebeginn (bei eigenem Transport vor Ankunftsdatum an der ersten Unterkunft) teilt er dies innerhalb von 24 Stunden mit.
c. Wenn die Änderung einen oder mehrere wesentliche Punkte betrifft, kann der Reisende die Änderung(en) ablehnen.
d. Wenn die Änderung einen oder mehrere nicht wesentliche Punkte betrifft, kann der Reisende die Änderung nur dann ablehnen, wenn sich durch diese Änderung ein Nachteil nicht geringen Umfangs für ihn ergibt.
e. Wenn der Reiseveranstalter durch die Änderung Geld einspart, hat der Reisende für seinen Teil einen Anspruch auf die Einsparung.
2. a. Im Fall einer Änderung macht der Reiseveranstalter dem Reisenden, wenn möglich, ein Alternativangebot. Dies macht er innerhalb von 72 Stunden (3 Werktagen). Ab 10 Tage vor der Abreise (bei eigenem Transport vor dem Ankunftsdatum an der ersten Unterkunft) gilt hierfür eine Frist von 24 Stunden (1 Werktag).
b. Das Alternativangebot muss mindestens gleichwertig sein. Die Gleichwertigkeit der Alternativunterbringung muss nach objektiven Maßstäben beurteilt und nach folgenden Umständen, die aus dem Ersatzangebot hervorgehen müssen, festgelegt werden:
 - die Lage der Unterbringung;
 - die Art und Klasse der Unterbringung;
 - die Einrichtungen und Annehmlichkeiten, die die Unterbringung ansonsten bietet.Bei der genannten Beurteilung ist wie folgt zu Berücksichtigen:
 - die Zusammenstellung der Reisegesellschaft; - die dem Reiseveranstalter bekannt gegebenen und von ihm schriftlich bestätigten Eigenschaften oder Umstände der betreffenden Reisenden, die von den Reisenden als von wesentlicher Bedeutung mitgeteilt wurden;
 - die von den Reisenden verlangten Abweichungen vom Programm oder Hinzufügungen zu dem, die vom Reiseveranstalter schriftlich für dessen Zustimmung bestätigt wurden.
3. a. Der Reisende, der von seinem Recht Gebrauch macht, die Änderung oder das Alternativangebot infolge der vorherigen Absätze abzulehnen, muss diese innerhalb von 72 Stunden (3 Werktagen) nach Empfang der Benachrichtigung über die Änderung oder das Alternativangebot mitteilen. Ab 10 Tage vor der Abreise gilt hierfür eine Frist von 24 Stunden (1 Werktag).
b. In diesem Fall hat der Reiseveranstalter das Recht, den Vertrag mit unmittelbarer Wirkung zu kündigen. Er muss - unter Androhung der Strafe der Unwirksamkeit - von diesem Recht innerhalb von 72 Stunden (3 Werktagen) nach Erhalt der Ablehnung durch den Reisenden Gebrauch machen. Ab 10 Tage vor der Abreise (bei eigenem Transport vor dem Ankunftsdatum an der ersten Unterkunft) gilt hierfür eine Frist von 24 Stunden (1 Werktag).
Der Reisende hat in diesem Fall Anspruch auf Zahlungsbefreiung oder Rückerstattung der Reisesumme (oder, wenn die Reise bereits zum Teil in Anspruch genommen wurde, auf Rückgabe des proportionalen Anteils davon) innerhalb von zwei Wochen, ungeachtet der eventuellen Schadensersatzansprüche nach Absatz 4.
4. a. Wenn die Ursache der Änderung durch den Reiseveranstalter verschuldet wurde, wird der sich hieraus ergebende Schaden des Reisenden vom Reiseveranstalter getragen. Ob dieser Fall vorliegt, wird nach Artikel 12 festgelegt.
b. Wenn die Ursache für die Änderung durch Verschulden des Reisenden entstanden ist, wird der sich hieraus ergebende Schaden

vom Reisenden getragen.

c. Wenn die Ursache für die Änderung weder vom Reisenden, noch vom Reiseveranstalter verschuldet wurde, tragen die Parteien die Kosten ihres jeweiligen Schadens selbst, wie in Artikel 13 ausgearbeitet.

5. Wenn ein wesentlicher Teil der Dienstleistungen, auf die sich der Vertrag bezieht, nach Reisebeginn nicht realisiert werden kann, sorgt der Reiseveranstalter dafür, dass passende, alternative Maßnahmen im Hinblick auf die Fortsetzung der Reise getroffen werden. Siehe für die hierdurch entstehenden Kosten Artikel 13. Wenn derartige Maßnahmen nicht möglich sind, stellt der Reiseveranstalter den Reisenden, wenn möglich, ein gleichwertiges Transportmittel zur Verfügung, das sie zum Ort des Reisebeginns oder zu einem mit anderen Reisenden vereinbarten Rückkehrpunkt zurück. Siehe für die hierdurch entstehenden Kosten Artikel 13.

6. Der Reiseveranstalter ist, ungeachtet der Bestimmungen aus Artikel 15, Absatz 4, verpflichtet, den Reisenden über eine von ihm vorgenommene Änderung bei der Abfahrtszeit zu informieren. Diese Verpflichtung gilt hinsichtlich der Rückreise nicht gegenüber Reisenden, die ausschließlich den Transport gebucht haben und/oder bei denen die Aufenthaltsadresse nicht bekannt ist.

Artikel 12 - Haftung und höhere Gewalt

1. Ungeachtet der Bestimmungen aus den Artikeln 10 und 11 ist der Reiseveranstalter verpflichtet, den Vertrag in Übereinstimmung mit den Erwartungen des Reisenden, die dieser berechtigterweise infolge des Vertrages haben darf, zu erfüllen.

2. Wenn die Reise nicht in Übereinstimmung mit den in Absatz 1 genannten Erwartungen verläuft, ist der Reisende verpflichtet, dies unverzüglich den Betroffenen nach Artikel 17, Absatz 1 mitzuteilen.

3. Wenn die Reise nicht nach den in Absatz 1 genannten Erwartungen verläuft, ist der Reiseveranstalter ungeachtet der Bestimmungen aus den Artikeln 13, 14 und 15 verpflichtet, den eventuellen Schaden des Reisenden zu erstatten, es sei denn, dass der Mangel bei der Erfüllung nicht durch den Reiseveranstalter oder eine Person, deren Unterstützung er sich bei der Erfüllung des Vertrages bedient, verschuldet wurde, weil:

a. der Mangel bei der Erfüllung des Vertrages durch den Reisenden verschuldet wurde, oder

b. der Mangel bei der Erfüllung des Vertrages nicht vorhersehbar war oder nicht behoben werden konnte und nicht durch einen Dritten verschuldet wurde, der nicht an der Lieferung der in die Reise einbegriffenen Dienstleistungen beteiligt war; oder

c. der Mangel bei der Erfüllung des Vertrages durch ein Ereignis entstanden ist, das der Reiseveranstalter oder derjenige, dessen sich der Reiseveranstalter im Rahmen der Vertragserfüllung bedient, unter Einhaltung aller Sorgfaltsmaßnahmen nicht hat vorhersehen oder verhindern können; oder

d. der Mangel bei der Erfüllung des Vertrages durch höhere Gewalt nach Absatz 4 dieses Artikels entstanden ist.

4. Unter höherer Gewalt wird ein nicht normaler, unvorhersehbarer Umstand betrachtet, der unabhängig vom Willen desjenigen, der sich auf diesen beruft, eintritt, und dessen Folgen trotz aller Vorsorgemaßnahmen nicht haben verhindert werden können.

Artikel 13 - Hilfe und Unterstützung

1. a. Der Reiseveranstalter ist je nach Umstand verpflichtet, dem Reisenden Hilfe und Unterstützung zu gewähren, wenn die Reise nicht nach den Erwartungen verläuft, die diese infolge des Vertrages berechtigterweise hätte haben dürfen. Die sich daraus ergebenden Kosten werden vom Reiseveranstalter getragen, wenn ein Mangel bei der Erfüllung des Vertrages nach Artikel 12, Absatz 3 von ihm verschuldet wurde.

b. Wenn die Ursache dem Reisenden anzulasten ist, ist der Reiseveranstalter zur Hilfe und Unterstützung nur dann verpflichtet, sofern diese angemessenerweise von ihm verlangt werden kann. Die Kosten hierfür werden vom Reisenden getragen.

2. Wenn die Reise infolge von Umständen, die weder durch den Reisenden, noch durch den Reiseveranstalter verursacht wurden, nicht nach den Erwartungen des Reisenden verläuft, die dieser infolge des Vertrages berechtigterweise hätte haben dürfen, trägt jede den jeweils eigenen Schaden selbst. Für den Veranstalter besteht dieser unter anderem aus dem zusätzlichen Einsatz von menschlichem Engagement, für den Reisenden u.a. aus zusätzlichen Unterkunfts- und Reparaturkosten.

Artikel 14 - Ausschluss & Haftungsbeschränkung des Reiseveranstalters

1. a. Für den Fall, dass für eine in die Reise inbegriffene Dienstleistung ein Vertrag gilt, mit welchem ein Ausschluss oder eine Einschränkung für den Dienstleister festgelegt wird, ist die Haftung des Reiseveranstalters mit diesem übereinstimmend ausgeschlossen oder eingeschränkt.

b. Der Reiseveranstalter haftet ebenfalls nicht, wenn und sofern der Reisende seinen Schaden über eine Versicherung hat geltend machen können, wie zum Beispiel eine Reise- und/oder eine Reiserücktrittskostenversicherung.

2. Wenn der Reiseveranstalter gegenüber dem Reisenden für einen Ausfall an der Reise haftbar ist, beträgt die Entschädigung höchstens einmal die Reisesumme.

3. Ungeachtet der Bestimmungen in den vorherigen Absätzen dieses Artikels ist die Haftung des Reiseveranstalters für andere Schäden, die keine Verletzung oder den Tod des Reisenden zur Folge haben, auf höchstens die dreifache Reisesumme beschränkt, es sei denn, dass Vorsatz oder grobes Verschulden des Reiseveranstalters vorliegt. In diesem Fall ist die Haftung unbeschränkt

4. Die in diesem Artikel enthaltenen Ausschlüsse und/oder Einschränkungen der Haftung des Reiseveranstalters gelten auch gegenüber den Mitarbeitern des Reiseveranstalters, dem Reisebüro und den beteiligten Dienstleistern, sowie auch deren Personal, es sei denn, dass aus dem Vertrag oder gesetzlichen Vorschriften anderes hervorgeht.

Artikel 15 - Verpflichtungen des Reisenden

Der Reisende ist/die Reisenden sind zur Einhaltung alle Anweisungen des Reiseveranstalters verpflichtet, die dazu dienen, eine einwandfreie und zufriedenstellende Realisierung der Reise zu ermöglichen, und ist/sind für Schäden haftbar, die und sein/ihr unerlaubtes Handeln verursacht werden, wobei die Beurteilung nach den Maßstäben für einen ordentlichen Reisenden erfolgt. Der Reisende, der eine Behinderung oder Belästigung für die anderen darstellt oder verursacht oder darstellen kann oder verursachen kann, so dass die Durchführung einer Reise dadurch in erheblichem Maße erschwert wird oder erschwert werden kann, kann vom Reiseveranstalter von der (Fortsetzung der) Reise ausgeschlossen werden, wenn von diesem berechtigterweise nicht verlangt werden kann, den Vertrag zu erfüllen. Alle sich hierdurch ergebenden Kosten werden vom Reisenden getragen, wenn und insofern ihm die Folgen der Behinderung oder Belästigung angelastet werden können. Wenn und sofern die Ursache des Ausschlusses nicht dem Reisenden angelastet werden kann, wird ihm die Rückerstattung der Reisesumme oder eines Teiles dieser Summe gewährt. Der Reisende ist verpflichtet, eventuelle Schäden zu vermeiden oder so weit wie möglich zu beschränken, insbesondere dadurch, dass er seiner in Artikel 17, Absatz 1 genannten Meldepflicht nachkommt. Jeder Reisende muss sich spätestens 24 Stunden vor dem angegebenen Zeitpunkt der Rückreise bei der Reiseleitung oder dem örtlichen Vertreter des Reiseveranstalters über den exakten Zeitpunkt der Rückreise informieren.

Artikel 16 - Zinsen und Inkassokosten

Der Reisenden, der seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber dem Reiseveranstalter nicht rechtzeitig nachkommt, muss die gesetzlichen Zinsen zahlen. Außerdem ist er zur Erstattung der außergerichtlichen Inkassokosten in Höhe von 15% der Forderungssumme verpflichtet, es sei denn, dass dieser Betrag unter Berücksichtigung der Inkassotätigkeiten und der geschuldeten Summe unangemessen ist.

Artikel 17 - Beschwerden

1. a. Ein Mangel in der Erfüllung des Vertrages nach Artikel 12, Absatz 2 muss vor Ort unverzüglich gemeldet werden, so dass nach einer Lösung gesucht werden kann. Hierfür muss sich der Reisende - in dieser Reihenfolge - bei dem betroffenen Dienstleister, der Reiseleitung oder, wenn diese nicht anwesend oder erreichbar ist, beim Reiseveranstalter melden. Wenn dieser Mangel nicht behoben wird, und die Qualität der Reise verringert, muss dies in jedem Fall unverzüglich beim Reiseveranstalter gemeldet werden.

b. Wenn ein Mangel vor Ort nicht befriedigend gelöst werden kann, sorgt der Reiseveranstalter für eine adäquate Möglichkeit, dies in Form einer Beschwerde schriftlich auf die vorgeschriebene Weise festzulegen (Beschwerdebericht).

c. Der Reiseveranstalter sorgt für Informationen in den Reiseunterlagen in Bezug auf das vor Ort einzuhaltende Verfahren, die Kontaktdaten und Erreichbarkeit der Beteiligten.

d. Die Kosten für die Kommunikation werden vom Reiseveranstalter erstattet, es sei denn, dass sich herausstellt, dass diese berechtigterweise nicht hätten entstehen müssen.

e. Wenn der Reisende nicht die Meldepflicht und den Beschwerdebericht erfüllt hat, und der Dienstleister oder der Reiseveranstalter hierdurch nicht die Gelegenheit hatten, den Mangel zu beheben, können seine eventuellen Ansprüche auf Schadensersatz beschränkt oder ausgeschlossen werden.

2. a. Wenn eine Beschwerde nicht befriedigend behoben wurde, muss diese spätestens innerhalb eines Monats nach Ablauf der Reise oder der in Anspruch genommenen Dienstleistung oder nach dem ursprünglichen Abfahrtsdatum schriftlich und mit Gründen versehen beim Reiseveranstalter oder dem Reisebüro eingereicht werden. Der Reisende fügt hier eine Kopie des Beschwerdeberichts bei.

b. Wenn sich die Beschwerde auf das Zustandekommen eines Vertrages bezieht, muss diese innerhalb eines Monats nach Kenntnisnahme durch den Reisenden bezüglich des Sachverhalts, auf den sich die Beschwerde bezieht, im Reisebüro eingereicht werden.

c. Wenn der Reisende die Beschwerde nicht rechtzeitig einreicht, wird diese vom Reiseveranstalter nicht in Bearbeitung genommen, es sei denn, dass den Reisenden keine Schuld an dieser Tatsache trifft. Der Reiseveranstalter teilt dies dem Reisenden schriftlich oder auf elektronischem Weg mit.

d. Der Reiseveranstalter wird spätestens einen Monat nach Empfang der Beschwerde schriftlich und inhaltlich hierauf eingehen und reagieren. Wenn dieser Frist nicht eingehalten werden kann, wird diese Frist aus Artikel 18, Absatz 1a um einen Monat verlängert. Wenn die Reaktion des Reiseveranstalters mehr als zwei Monate ausbleibt, wird die Frist aus Artikel 18, Absatz 1 a um

zwei Monate verlängert.

e. Wenn eine weitere Überschreitung der Frist durch den Reiseveranstalter entsteht, wodurch die Reaktionszeit des Reiseveranstalters um mehr als drei Monate überschritten wird, kann die Schlichtungskommission beschließen, den Streitfall in Behandlung zu nehmen.

Artikel 18 - Streitfälle

1. a. Wird eine Beschwerde nicht zur Zufriedenheit gelöst oder wenn diesbezüglich keine Genugtuung erzielt wird, kann der Reisende den Streitfall auf eigenen Wunsch bis zu spätestens drei Monate nach Ablauf der Reise (ursprüngliches Abreisedatum) schriftlich einreichen bei: [Schlichtungskommission Reisen] Geschillencommissie Reizen, Postbus 90600, 2509 LP in Den Haag (www.sgc.nl). Die Kommission behandelt ausschließlich Beschwerden natürlicher Personen, die sich nicht auf die Ausübung eines Berufes oder Betriebes beziehen.

b. Die Schlichtungskommission urteilt nach den in der betreffenden Schlichtungsordnung festgelegten Vorschriften. Der Beschluss der Schlichtungskommission erfolgt durch eine für die Parteien bindend abgegebene Empfehlung. Für die Behandlung eines Streitfalls ist eine Gebühr zu zahlen.

c. Die Kommission wird einen Streitfall nicht behandeln oder die Behandlung einstellen, wenn dem Reiseveranstalter die Aussetzung der Zahlungsverpflichtungen bewilligt wurde, er in Konkurs tritt oder seine Betriebstätigkeiten faktisch eingestellt hat, bevor der Streitfall vor der Kommission im Rahmen einer Verhandlung behandelt wurde und ein Abschlussurteil ergangen ist.

2. a. Das niederländische Recht findet Anwendung für Verträge, die auf der Basis der Reisebedingungen geschlossen, geändert oder ergänzt wurden, es sei denn, dass infolge zwingender Vorschriften ein anderes Recht Anwendung findet.

b. Der Reisende, der keinen Gebrauch von den im vorherigen Absatz gemachten Empfehlungsverfahren zu machen beabsichtigt, hat das Recht, sich an den zuständigen Richter zu wenden. Ausschließlich ein niederländischer Richter ist befugt, diesen Rechtsstreit in Behandlung zu nehmen, es sei denn, dass aufgrund zwingender Vorschriften ein anderer Richter zuständig ist.

c. Alle Forderungsansprüche verfallen ein Jahr nach Ablauf der Reise (oder, wenn die Reise nicht stattgefunden hat, ein Jahr nach dem ursprünglichen Abreisedatum).

Reiseveranstalter ist: Boat Bike Tours B.V., Aambeeldstraat 20, NL-1021 KB Amsterdam

Datum der PDF-Erstellung: 28.01.2019