



## ANVR-Konsumentenbedingungen (Reise- und Buchungsbedingungen)

### Einführung

Die untenstehenden ANVR Reise- und Buchungsbedingungen sind im Rahmen der SER Koordinationsgruppe Selbstregulierung in Zusammenarbeit mit dem niederländischen Verbraucherschutz (Consumentenbond) zustande gekommen. Sie können diese Bedingungen auf [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl) nachlesen.

Wenn der Reisende eine Reise von einem ANVR-Reiseveranstalter bucht, auf die die ANVR-Reisebedingungen Anwendung finden, gelten die ANVR-Reisebedingungen für den gesamten Prozess: von der Beratung bis zur Umsetzung der Pauschalreise. Wenn die Reiseagentur selbst, in eigenem Namen Reisen veranstaltet, oder Reisen eines Reiseveranstalters einkauft, der nicht in den Niederlanden ansässig ist, wird sie für diese Reise als Reiseveranstalter betrachtet. Auf der Reservierungsbestätigung ist angegeben, welche Bedingungen gültig sind: die ANVR-Reisebedingungen oder die ANVR-Buchungsbedingungen. Wenn nicht deutlich angegeben ist, welche Bedingungen Anwendung finden, gelten die ANVR-Reisebedingungen.

### Screenshot

Das „Online“-Angebot einer Reiseorganisation kann sich schnell ändern. Es ist daher empfehlenswert, bei der Buchung einen Ausdruck (Screenshot) vom Bildschirm zu machen, auf dem das Angebot der Reiseorganisation steht, sodass darüber später keine Missverständnisse entstehen können.

### Zusatzbedingungen

Reiseveranstalter (und/oder Reiseagentur) und Reisender können Bedingungen vereinbaren, die die untenstehenden Bedingungen ergänzen. Diese Bedingungen müssen schriftlich oder elektronisch festgelegt werden. Die Bedingungen können die Rechte, die der Reisende auf Basis des Gesetzes und untenstehender Bedingungen hat, nicht beeinträchtigen. Bei Widersprüchlichkeit zwischen der individuell vereinbarten Bedingung mit untenstehenden Bedingungen gilt die für den Reisenden günstigere Bedingung.

### Inhaltsangabe

Seite 2 – 9	ANVR-Reisebedingungen Gültig für Buchungen ab dem 1. Februar 2017
Seite 10 -16	ANVR-Buchungsbedingungen Gültig für Buchungen ab dem 1. Februar 2017

# ANVR-Reisebedingungen

Gültig für Buchungen ab dem 1. Februar 2017

## Inhaltsangabe

- Artikel 1. Einführung
- Artikel 2. Informationen des Reiseveranstalters
- Artikel 3. Information durch den Reisenden
- Artikel 4. Bestätigung/Widerrufung durch den Reiseveranstalter
- Artikel 5. Änderung durch den Reiseveranstalter
- Artikel 6. Hilfe und Unterstützung
- Artikel 7. Haftung des Reiseveranstalters
- Artikel 8. Rechte des Reisenden
- Artikel 9. Kündigung durch den Reisenden
- Artikel 10. Zahlung
- Artikel 11. Verpflichtungen des Reisenden
- Artikel 12. Beschwerden
- Artikel 13. Streitigkeiten
- Artikel 14. Einhaltungsgarantie

## Artikel 1 Einführung

- 1.1. Diese Reisebedingungen gelten für Reiseverträge im Sinne des Gesetzes, die der Reiseveranstalter mit einem oder mehreren Reisenden abschließt.
- 1.2. Diese Reisebedingungen können außerdem für anwendbar auf andere Reisedienstleistungen, wie Unterkunft, Autovermietung, Pendelreisen per Bus, erklärt werden. Dies muss dann explizit im Angebot angegeben werden.
- 1.3. Der Reisende hat das Recht, innerhalb von 24 Stunden nach Abschluss des Reisevertrages diesen ohne Angabe von Gründen kostenlos zu widerrufen, sofern dieses Recht im Angebot nicht durch Angabe des Terms „definitive Buchung“ ausgeschlossen ist. Unter Reisendem wird in diesem Zusammenhang ausschließlich der Hauptbücher/Anmelder verstanden. Der Reisende hat kein Widerrufsrecht, falls der Reisevertrag innerhalb von 8 Wochen vor Abreise abgeschlossen wurde, sowie bei sog. „Kreuzfahrten“.

## Artikel 2 Informationen des Reiseveranstalters

- 2.1. Der Reiseveranstalter wird vor dem Abschluss des Reisevertrages bekannt geben, wann die Reisesumme (vollständig) bezahlt werden muss. Der Reiseveranstalter kann eine Anzahlung verlangen, deren Höhe er ebenfalls vor Abschluss des Vertrages bekannt gibt.
- 2.2. Der Reiseveranstalter kann an den Abschluss eines Reisevertrages die Bedingung knüpfen, dass der Reisende eine Reiseversicherung abschließt, und kann dafür einen Beweis verlangen.
- 2.3. Der Reiseveranstalter trägt keine Verantwortung für allgemeine Informationen in Form von Fotos, Prospekten, Anzeigen, Webseiten und anderen Informationsträgern, wenn diese von Dritten erstellt oder herausgegeben wurden.
- 2.4. Falls die angebotene Reise in einer (Internet-) Publikation des Reiseveranstalters aufgenommen ist, bilden die darin angegebenen Daten einen Teil des Vertrages, sofern nicht anders angegeben.

- 2.5. Spätestens bei Zustandekommen des Vertrages wird der Reiseveranstalter die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen erteilen. Der Reisende ist selbst dafür verantwortlich, bei den zuständigen Autoritäten benötigte ergänzende Informationen in Bezug auf Reisepässe und Visums-Verpflichtungen einzuholen und außerdem rechtzeitig vor Abreise zu kontrollieren, ob sich vorher erhaltene Informationen nicht zwischenzeitlich geändert haben.
- 2.6. Bei Flugreisen wird die Identität der durchführenden Fluggesellschaft dem Reisenden bekanntgegeben, sobald diese dem Reiseveranstalter bekannt ist, jedoch spätestens bei Aushändigung der Reisedokumente. Die definitiven Abfahrts- und Ankunftszeiten der einzelnen Fahrtabschnitte der Reise sind in den Reisedokumenten angegeben.

### **Artikel 3 Information durch den Reisenden**

- 3.1. Der Reisende erteilt rechtzeitig vor Abschluss des Vertrages alle Informationen in Bezug auf ihn selbst und die von ihm angemeldeten Reisenden, die wichtig für den Abschluss oder die Durchführung des Vertrages sein können. Dazu gehören in jedem Fall mobile Telefonnummer(n) und E-Mailadresse(n).
- 3.2. Der Reisende informiert über Besonderheiten in Bezug auf seinen eigenen körperlichen und geistigen Zustand sowie die Beschaffenheit oder die Zusammensetzung der von ihm angemeldeten Reisegruppe, die wichtig für eine ordnungsgemäße Durchführung der Reise durch den Reiseveranstalter sein können.
- 3.3. Falls der Reisende seine Informationspflicht nicht erfüllt, kann dies zur Folge haben, dass diese(r) Reisende(n) vom oder im Namen des Reiseveranstalters von der (weiteren) Teilnahme an der Reise ausgeschlossen wird/werden. In diesem Fall werden alle damit verbundenen Kosten dem Reisenden in Rechnung gestellt.
- 3.4. Der Reisende kann sowohl aus medizinischen als auch aus anderen Gründen den Reiseveranstalter bitten, das Reiseangebot zu ändern. Der Reiseveranstalter ist nicht dazu verpflichtet, einen solchen Wunsch zu erfüllen, wenn er dies jedoch tut, ist der Reisende verpflichtet, die mit der Änderung verbundenen Kosten zu erstatten.

### **Artikel 4 Bestätigung/Widerrufung durch den Reiseveranstalter**

- 4.1. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Reisende das Angebot des Reiseveranstalters einschließlich der anwendbar erklärten Bedingungen akzeptiert. Nach Abschluss des Vertrages erhält der Reisende schnellstmöglich eine Bestätigung und/oder eine Rechnung.
- 4.2. Der Reiseveranstalter kann den Vertrag innerhalb der im Angebot genannten Frist schriftlich kündigen, falls die Anzahl der Anmeldungen kleiner ist als die vor der Buchung mitgeteilte vorausgesetzte Mindestanzahl an Teilnehmern.
- 4.3. Das Angebot des Reiseveranstalters ist unverbindlich und kann nötigenfalls auch noch widerrufen werden, nachdem der Reisende das Angebot akzeptiert und der Reiseveranstalter bestätigt hat. Widerruf wegen Korrektur von Fehlern in der Berechnung der Reisesumme oder anderer Fehler ist zulässig. Der Widerruf muss schnellstmöglich, jedoch in jedem Fall innerhalb von 24 Stunden (Reisen nach Europa und in Mittelmeerländer) beziehungsweise 48 Stunden (Reisen an sonstige Destinationen) nach dem Tag des Akzeptierens geschehen, mit Angabe von

Gründen. Wenn der Reisende das Angebot an einem Wochenende akzeptiert, beginnt die Frist für den Widerruf durch den Reiseveranstalter am Sonntag um Mitternacht. Der Reisende hat in diesem Fall Recht auf unverzügliche Erstattung eventuell gezahlter Beträge.

- 4.4. Offensichtliche Fehler und/oder Irrtümer sind nicht verbindlich für den Reiseveranstalter. Solche Fehler und Irrtümer sind – aus der Perspektive des durchschnittlichen Reisenden – auf den ersten Blick als solche erkennbar oder sollten dies sein.

## Artikel 5                    Änderungen durch den Reiseveranstalter

- 5.1. Der Reiseveranstalter kann den Reisevertrag nur aufgrund maßgeblicher Umstände ändern, die er dem Reisenden unverzüglich mitteilt. Der Reisende kann die Änderung nur ablehnen, falls sie ihm zu mehr als geringem Nachteil gereichen.
- 5.2. Der Reiseveranstalter kann den Reisevertrag auch in einem wesentlichen Punkt aufgrund gewichtiger Umstände ändern, die er dem Reisenden unverzüglich, das heißt ohne jegliche von ihm zu verantwortende Verzögerung seinerseits, mitteilt. Der Reisende kann diese Änderung ablehnen.
- 5.3. Der Reiseveranstalter kann bis zu zwanzig Tage vor Beginn der Reise die Reisesumme in Zusammenhang mit Änderungen in den Transportkosten (einschließlich der Kraftstoffkosten) oder der zu zahlenden Steuern und Abgaben erhöhen. Bei Anwendung dieser Bestimmung gibt der Reiseveranstalter an, auf welche Weise die Erhöhung berechnet wurde. Der Reisende kann die Erhöhung ablehnen.
- 5.4. Ab dem Datum, an dem die vollständige Reisesumme gemäß den Bedingungen des Reiseveranstalters bezahlt sein muss und auch tatsächlich bezahlt ist, wird der Reiseveranstalter – abweichend von dem in Abschnitt 5.3 Bestimmten – die Reisesumme nicht mehr erhöhen.
- 5.5. Im Falle einer Änderung des Vertrages in einem wesentlichen Punkt macht der Reiseveranstalter dem Reisenden sofern möglich unverzüglich ein Alternativangebot. Das Alternativangebot muss gleichwertig sein. Die Gleichwertigkeit der alternativen Unterkunft muss nach objektiven Maßstäben beurteilt werden.
- 5.6. Nach einer Ablehnung, wie in Abschnitt 5.2 und 5.3 genannt, kann der Reiseveranstalter den Reisevertrag kündigen. Der Reisende hat das Recht auf Rückgabe oder Gutschrift der Reisesumme oder eines entsprechenden Teils davon, falls die Reise nur teilweise genossen werden konnte. Dasselbe Recht hat der Reisende, falls er zurecht eine Änderung, die ihm zu mehr als geringem Nachteil gereicht, abgelehnt hat.
- 5.7. A. Falls die Ursache der Änderung dem Reiseveranstalter zugeschrieben werden kann, geht der sich daraus für den Reisenden ergebende Schaden auf Rechnung des Reiseveranstalters.  
B. Falls die Ursache der Änderung dem Reisenden zugeschrieben werden kann, geht der daraus entstandene Schaden auf Rechnung des Reisenden.  
C. Falls die Ursache der Änderung weder dem Reisenden noch dem Reiseveranstalter zugeschrieben werden kann, tragen beide Parteien jeweils ihren eigenen Schaden.
- 5.8. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Reisenden über eine Änderung bei der Abreisezeit zu informieren. Wenn es um die Rückreise von Reisenden geht, die ausschließlich Transport gebucht haben und/oder deren Unterkunftsadresse nicht bekannt ist, wird der Reiseorganisator

sich in angemessenem Maße anstrengen, um sie über die Änderung zu informieren.

## **Artikel 6**      **Hilfe und Unterstützung**

- 6.1.** Der Reiseveranstalter ist je nach Umständen dazu verpflichtet, dem Reisenden Hilfe und Unterstützung zu gewähren, wenn die Reise nicht gemäß den Erwartungen, die der Reisende auf Basis des Vertrages vernünftigerweise haben durfte, verläuft. Die daraus entstehenden Kosten gehen auf Rechnung des Reiseveranstalters, wenn die unzulängliche Ausführung des Vertrages ihm zuzuschreiben ist.
- 6.2.** Falls die Ursache dem Reisenden zuzuschreiben ist, ist der Reiseveranstalter zur Gewährung von Hilfe und Unterstützung nur verpflichtet, soweit dies nach vernünftigem Ermessen von ihm verlangt werden kann. Die Kosten gehen in diesem Fall auf Rechnung des Reisenden.
- 6.3.** Falls die Reise nicht den Erwartungen, die der Reisende auf Basis des Vertrages vernünftigerweise haben durfte, gemäß verläuft, aufgrund von Umständen, die weder dem Reisenden noch dem Reiseveranstalter zuzuschreiben sind, trägt jeder seinen eigenen Schaden. Für den Reiseveranstalter besteht dieser u.a. aus dem zusätzlichen Einsatz von Arbeitskraft; für den Reisenden besteht dieser u.a. aus zusätzlichen Unterkunfts- und Transportkosten.

## **Artikel 7**      **Haftung des Reiseveranstalters**

- 7.1.** Die Haftung für Schaden, den der Reisende erleidet, ist auf die dreifache Höhe der Reisesumme beschränkt, sofern der Reiseveranstalter die Dienstleistung nicht selbst ausführt und/oder es sich um Vorsatz oder bewusste Fahrlässigkeit auf Seiten des Reiseveranstalters handelt. Der Reiseveranstalter kann seine Haftung für Schaden, der durch Tod oder Körperverletzung des Reisenden entsteht, nicht ausschließen oder beschränken.
- 7.2.** Ein Mangel in der Erfüllung einer Verpflichtung, der ihm zugerechnet werden kann, verpflichtet den Reiseveranstalter unter anderem zur Vergütung anderer Nachteile als Vermögensschäden, sofern durch diese Nichterfüllung Verlust von Reiseerlebnis verursacht wurde. Diese Vergütung beträgt höchstens den Betrag der Reisesumme.
- 7.3.** Sofern auf eine im Reisevertrag vereinbarte Dienstleistung ein Vertrag oder eine Verordnung der EU Anwendung findet, kann der Reiseveranstalter sich auf einen Ausschluss oder eine Begrenzung der Haftung berufen, die der Vertrag oder die Verordnung einem Dienstleister als solchem einräumt oder gewährt.
- 7.4.** Der Reiseveranstalter ist ebenso wenig haftbar, falls und sofern der Reisende seinen Schaden bei einer von ihm abgeschlossenen Versicherung geltend machen konnte, wie beispielsweise einer Reise- und/oder Reiserücktrittsversicherung.

## **Artikel 8**      **Rechte des Reisenden**

### **8.1.**            **Rechtsübertragung**

- 8.1.1.** Der Reisende kann den Reiseveranstalter bitten, sich durch einen Dritten ersetzen zu lassen. Dafür gelten die folgenden Bedingungen:
  - die dritte Person erfüllt alle Bedingungen des Vertrages,

- die Anfrage wird spätestens 7 Kalendertage vor Abreise eingereicht, beziehungsweise so rechtzeitig, dass die nötigen Handlungen und Formalitäten noch ausgeführt werden können und
- die Bestimmungen der an der Ausführung beteiligten Dienstleister erlauben die Rechtsübertragung.

Wenn der Wunsch nicht erfüllt werden kann, wird der Reiseveranstalter dies dem Reisenden unter Angabe von Gründen mitteilen.

**8.1.2.** Der Anmeldende, der Reisende und derjenige, der diesen ersetzt, sind dem Reiseveranstalter gegenüber in erster Linie verantwortlich für die Zahlung des noch verschuldeten Teils der Reisesumme, der Änderungskosten und der eventuellen Zusatzkosten als Folge des Ersatzes.

## **8.2. Reisedokumente**

**8.2.1.** Der Reiseveranstalter gibt in der Bestätigung an, zu welchem Zeitpunkt und auf welche Weise er dem Reisenden die Reisedokumente zur Verfügung stellen wird.

**8.2.2.** Falls der Reisende zum vom Reiseveranstalter mitgeteilten Zeitpunkt, jedoch spätestens 5 Arbeitstage vor Abreise, noch keine Reisedokumente erhalten hat, informiert er darüber unverzüglich den Reiseveranstalter oder das Reisebüro.

## **Artikel 9 Kündigung durch den Reisenden**

**9.1.** Der Reisende kann den Reisevertrag kündigen. Sollte er dies tun, so ist er verpflichtet, dem Reiseveranstalter den Schaden zu vergüten, den dieser als Folge der Kündigung erleidet. Der Schaden beträgt höchstens die Reisesumme.

**9.2.** Der Reiseveranstalter kann diesen Schaden auf feste Prozentsätze, abhängig vom Zeitpunkt der Kündigung, festsetzen (*Stornierungskosten*). Diesen Prozentsatz muss der Reiseveranstalter dem Reisenden vor dem Abschluss des Reisevertrages mitteilen.

**9.3.** Falls der Reisende den Reisevertrag kündigt, ist er gehalten, diese Stornierungskosten zu begleichen, sofern er nicht glaubhaft macht, dass der Schaden des Reiseveranstalters geringer ausgefallen ist. Somit wird der Reiseveranstalter diesen geringeren Schaden in Rechnung stellen. Unter Schaden werden erlittener Verlust und entgangener Gewinn verstanden.

**9.4.** Reisen in ein Gebiet, wofür von der Calamiteitencommissie des Calamiteitenfonds (Dringlichkeitsausschuss des Reiseverbands) eine Deckungsbegrenzung oder auszahlungsmögliche Situation ausgesprochen wurde, können kostenlos von den Reisenden ab 30 Kalendertagen vor der Abreise storniert oder, wenn möglich und gewünscht, umgebucht werden.

## **Artikel 10 Bezahlung**

**10.1.** Falls der Reisende zum vom Reiseveranstalter genannten Zeitpunkt (Artikel 2.1) seine Zahlungsverpflichtungen nicht erfüllt hat, gilt er von Rechts wegen als in Verzug.

**10.2.** Falls die (rechtzeitige) Zahlung ausbleibt, wird der Reisende vom oder im Namen des Reiseveranstalters abgemahnt und ihm wird eine Frist von 14 Tagen gesetzt, um dennoch

seine Verpflichtungen zu erfüllen. Wenn die Zahlung auch dann ausbleibt, wird der Vertrag als zu diesem Datum aufgelöst betrachtet. Die bereits gezahlten Beträge werden mit den Stornierungskosten verrechnet.

- 10.3. Falls der Reisende nicht rechtzeitig bezahlt hat, schuldet er über den zu zahlenden Betrag ab dem Datum des Verzuges die gesetzlichen Zinsen. Weiterhin ist er nach Abmahnung zur Vergütung der außergerichtlichen Inkassokosten gemäß Abschnitt 10.4 verpflichtet.
- 10.4. Die außergerichtlichen Kosten betragen höchstens 15% über eine Reisesumme bis 2500,- €, 10% über die darauffolgenden 2500,- €, 5% über die folgenden 5000,- € und 1 % über jeden weiteren Betrag. Der Reiseveranstalter kann zum Vorteil des Reisenden von den genannten Beträgen und Prozentsätzen abweichen.

## **Artikel 11      Verpflichtungen des Reisenden**

- 11.1. Der Reisende ist zur Befolgung aller Anweisungen, die vom oder im Namen des Reiseveranstalters gegeben werden, verpflichtet und er ist haftbar für Schäden, die durch sein Verhalten verursacht werden. Dies ist anhand der Maßstäbe zum korrekten Betragen eines Reisenden zu beurteilen.
- 11.2. Falls der Reisende Hindernisse oder Störungen solcher Art verursacht oder verursachen kann, dass dadurch eine gute Durchführung der Reise erschwert wird oder erschwert werden kann, kann der Reisende durch den Reiseveranstalter von der (Fortsetzung der) Reise ausgeschlossen werden, sofern vom Reiseveranstalter nach vernünftigen Maßstäben nicht verlangt werden kann, dass er den Vertrag erfüllt. Die daraus entstehenden Kosten gehen auf Rechnung des Reisenden.
- 11.3. Der Reisende ist verpflichtet, eventuellen Schaden zu vermeiden und so weit wie möglich einzugrenzen.
- 11.4. Jeder Reisende muss sich spätestens 24 Stunden vor dem angegebenen Abfahrtszeitpunkt der Rückreise des exakten Zeitpunkts der Abfahrt vergewissern.

## **Artikel 12      Beschwerden**

### *Während der Reise*

- 12.1. Beschwerden in Bezug auf die Durchführung des Vertrages müssen vor Ort schnellstmöglich mitgeteilt werden, sodass nach einer Lösung gesucht werden kann. Dafür muss der Reisende sich – in dieser Reihenfolge – melden bei:
  - 1. dem betroffenen Dienstleister
  - 2. der Reiseleitung, oder, falls diese nicht anwesend oder erreichbar ist
  - 3. dem Reiseveranstalter.
- 12.2. Falls der Mangel nicht behoben wird und die Qualität der Reise beeinträchtigt, muss dies unverzüglich, das heißt ohne jede selbstverschuldete Verzögerung, dem Reiseveranstalter in den Niederlanden gemeldet werden.
- 12.3. Wenn ein Mangel vor Ort nicht befriedigend gelöst werden kann, sorgt der Reiseveranstalter für die Möglichkeit, diesen in Form einer Beschwerde registrieren zu lassen

(Beschwerdebericht).

- 12.4. Der Reiseveranstalter sorgt für Informationen über die vor Ort zu befolgende Prozedur, die Kontaktinformationen und Erreichbarkeit von Verantwortlichen.
- 12.5. Falls der Reisende sich nicht an die Informationspflicht und die Registrierung der Beschwerde auf die vom Reiseveranstalter angegebene Weise gehalten hat und dem Dienstleister oder dem Reiseveranstalter dadurch nicht die Möglichkeit gegeben hat, den Mangel zu beseitigen, kann sein eventuelles Recht auf Schadenersatz (teilweise) verfallen.

### *Nach der Reise*

- 12.6. Wenn eine Beschwerde nicht zur Zufriedenheit gelöst wurde, muss diese so schnell wie möglich, jedoch spätestens zwei Monate nach Ende der Reise (bzw. der in Anspruch genommenen Dienstleistung) oder nach dem ursprünglichen Abreisedatum, wenn die Reise nicht durchgeführt werden konnte, auf die vorgeschriebene Weise eingereicht werden. Falls verfügbar legt der Reisende eine Kopie des Beschwerdeberichtes bei.
- 12.7. Wenn die Beschwerde den Abschluss eines Vertrages betrifft, muss sie so schnell wie möglich, jedoch spätestens innerhalb von zwei Monaten nach Kenntnisnahme der Tatsachen, auf die sich die Beschwerde bezieht, durch den Reisenden beim Buchungsbüro eingereicht werden.
- 12.8. Wenn der Reisende die Beschwerde nicht rechtzeitig einreicht, wird diese nicht bearbeitet, außer wenn den Reisenden nach vernünftigem Ermessen keine Schuld trifft.
- 12.9. Der Reiseveranstalter wird spätestens einen Monat nach Erhalt der Beschwerde eine inhaltliche Reaktion geben.

## **Artikel 13      Streitigkeiten**

- 13.1a. Wenn eine Beschwerde nicht zur Zufriedenheit gelöst wurde, kann der Reisende innerhalb von zwölf (12) Monaten nach dem Einreichungsdatum seiner Beschwerde beim Reiseveranstalter oder dem Buchungsbüro gemäß Art. 12.6 oder Art. 12.7 die Beschwerde der „Geschillencommissie Reizen“ (Schiedskommission Reisen), Postfach 90600, NL-2509 LP Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) vorlegen. Die Kommission bearbeitet ausschließlich Beschwerden von natürlichen Personen, die nicht in Ausübung eines Berufes oder in Vertretung eines Unternehmens handeln.
- 13.1b. Die Geschillencommissie verkündet ein Urteil unter den im entsprechenden Reglement festgelegten Bedingungen. Die Entscheidung der Geschillencommissie ist für beide Parteien verbindlich. Für die Bearbeitung einer Streitigkeit muss eine Vergütung gezahlt werden.
- 13.2. Alle Ansprüche verjähren ein Jahr nach Ende der Reise (oder, falls die Reise nicht durchgeführt werden konnte, ein Jahr nach dem ursprünglichen Abreisedatum).
- 13.3a. Falls der Reisende die im vorherigen Abschnitt genannte Beratungsprozedur nicht zu nutzen wünscht, hat er das Recht, sich an den befugten Richter zu wenden.
- 13.3b. Auf Verträge, die auf Basis dieser Reisebedingungen geschlossen, geändert oder ergänzt wurden, findet niederländisches Recht Anwendung, sofern nicht auf Basis zwingender Regeln ein anderes Recht angewendet werden muss.



13.3c. Ausschließlich ein niederländischer Richter ist befugt, diese Streitigkeiten zur Kenntnis zu nehmen, sofern nicht auf Basis zwingender Regeln ein anderer Richter befugt ist.

## Artikel 14      **Einhaltungsgarantie**

14.1. Der ANVR garantiert die Einhaltung der verbindlichen Stellungnahme der Geschillencommissie Reizen durch ihre Mitglieder, falls das Mitglied nicht die verbindliche Stellungnahme innerhalb von zwei Monaten nach deren Versand zur Aufhebung dem Richter vorlegt. Diese Garantie ist erneut wirksam, wenn die verbindliche Stellungnahme nach Prüfung durch den Richter aufrechterhalten wird und das Urteil, aus dem dies hervorgeht, rechtskräftig geworden ist.

14.2. Die Garantie durch den ANVR ist auf 10.000,- € pro verbindlicher Stellungnahme beschränkt. Der ANVR erteilt diese Garantie unter der Bedingung, dass der Reisende, der sich darauf beruft, seine Forderung auf Basis der verbindlichen Stellungnahme höchstens bis zum ausgeschütteten Betrag dem ANVR überträgt (zediert), gleichzeitig mit der Honorierung seiner Berufung auf die Einhaltungsgarantie.

14.3. Der ANVR gewährt keine Einhaltungsgarantie sofern, bevor die Streitigkeit von der Geschillencommissie Reizen bearbeitet und eine Entscheidung gefällt wurde, eine der folgenden Situationen vorlag:

- dem Mitglied wurde Zahlungsaufschub gewährt
- das Mitglied wurde für zahlungsunfähig erklärt oder
- die Geschäftsaktivitäten des Mitglieds wurden tatsächlich beendet.

Maßgeblich für diese letzte Situation ist das Datum, an dem die Geschäftsbeendigung im Handelsregister eingetragen wurde, oder ein anderes Datum, von dem der ANVR beweisen kann, dass an diesem die Geschäftsaktivitäten tatsächlich beendet wurden.

14.4. Für die Anwendbarkeit der Einhaltungsgarantie ist es erforderlich, dass der Reisende sich darauf schriftlich beim ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)) beruft.

# ANVR-Buchungsbedingungen

## Gültig für Buchungen ab dem 1. Februar 2017

### Inhaltsangabe

Artikel 1.	Einleitende Bestimmungen
Artikel 2.	Der Auftrag im Allgemeinen
Artikel 3.	Der Reservierungsauftrag
Artikel 4.	Zahlung
Artikel 5.	Haftung
Artikel 6.	Dokumente
Artikel 7.	Zinsen und Inkassokosten
Artikel 8.	Beschwerden
Artikel 9.	Streitigkeiten
Artikel 10.	Einhaltungsgarantie

### Artikel 1 Einleitende Bestimmungen

- In diesen ANVR-Buchungsbedingungen wird verstanden unter:

*Reiseagentur:* derjenige, der in Ausübung seines Unternehmens berät, informiert und vermittelt beim Zustandekommen von Verträgen auf Reise-Gebiet.

*Dienstleister:* der Beförderer, Unterkunftsanbieter, Reiseveranstalter und/oder andere Dienstleister auf Reise-Gebiet, mit dem der Reisende einen Vertrag abschließt, der, unter Beachtung der gültigen Bestimmungen, verantwortlich für die Durchführung der Dienstleistung ist.

*Reisender:* a. der Auftraggeber (Anmelder) oder  
b. ein anderer als der Auftraggeber, der im Namen des Auftraggebers einen Vertrag abschließt und den Vertrag annimmt.

*Auftrag:* der Vertrag zwischen dem Reisenden und der Reiseagentur, wobei die Reiseagentur sich dem Reisenden gegenüber verpflichtet, Dienstleistungen auf dem Gebiet des Reisens durchzuführen.

*Arbeitstage:* Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:30 Uhr und Samstag von 10:00 bis 16:00 Uhr, außer an in den Niederlanden gesetzlichen Feiertagen, sofern die Reiseagentur nicht ausdrücklich mitteilt, dass für sie andere Öffnungszeiten gelten.

*Buchungskosten:* der Betrag, den die Reiseagentur für ihr Dienstleistung in Rechnung stellt.
- Die ANVR-Reiseagentur (oder das Buchungsbüro) ist ein Dienstleister auf dem Gebiet des Reisens. Sie kann informieren, beraten und Reservierungen vornehmen. Die Reiseagentur führt diese Dienstleistungen im Auftrag des Reisenden durch. Die ANVR-Buchungsbedingungen gelten auf alle Formen von Dienstleistungen der Reiseagentur. Hierzu bestehen einige Ausnahmen.
- Wenn der Reisende eine Reise von einem ANVR-Reiseveranstalter bucht, auf die die ANVR-Reisebedingungen Anwendung finden, gelten die ANVR-Reisebedingungen für den gesamten Prozess: von der Beratung bis zur Umsetzung der Pauschalreise. Wenn die Reiseagentur selbst, in eigenem Namen Reisen veranstaltet, oder Reisen eines Reiseveranstalters einkauft, der nicht in den Niederlanden ansässig ist, wird sie für diese Reise als Reiseveranstalter betrachtet. Auch

auf diese Reisen finden die ANVR-Reisebedingungen Anwendung.

4. Die Reiseagentur kann eine Reservierung für den Reisenden vornehmen. Dadurch erstellt sie einen Vertrag zwischen Reisendem und dem vom Reisenden gewählten Dienstleister. Die Reiseagentur ist selbst keine Partei des endgültigen Vertrages. Sie kann beispielsweise Reservierungen für Flugtickets, Zugfahrkarten, Theatertickets und Hotelzimmer sowie Versicherungen für den Reisenden abschließen.
5. Der Reisende hat kein Widerrufsrecht in Bezug auf die in seinem Auftrag von der Reiseagentur vorgenommenen Reservierungen, auf die diese ANVR-Buchungsbedingungen Anwendung finden.
6. Die Reiseagentur ist nicht haftbar für die richtige Durchführung der über sie reservierten Dienstleistungen. Die Lieferbedingungen des betroffenen Dienstleisters, wie beispielsweise der Fluggesellschaft oder des Hotels, finden darauf Anwendung. Die Reiseagentur ist aber selbstverständlich verantwortlich für eine sorgfältige Durchführung der von ihr selbst angebotenen Dienstleistungen, sowie für eine richtige Beratung und korrekte Abwicklung der Reservierung.
7. Die Reiseagentur kann für die durchgeführte Dienstleistung einen Betrag in Rechnung stellen, sofern dessen Höhe dem Reisenden vorher mitgeteilt wird.

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

1. Der Inhalt des Auftrags kann unter anderem daraus bestehen, den Reisenden zu informieren und zu beraten sowie Reservierungen für von ihm gewünschte Dienstleistungen zu tätigen.
2. Der Auftraggeber ist dem Reiseagenturen und dem Dienstleister gegenüber nach Erteilung des Auftrags gebunden, ungeachtet dessen, ob eine Bestätigung direkt mitgegeben wird.
3. Die (Auftrags-) Bestätigung wird dem Auftraggeber im Allgemeinen direkt mitgegeben und dient somit als Beweis für den in der Bestätigung beschriebenen Vertrag.
4. Falls die Auftragsbestätigung nicht sofort mitgegeben werden kann und von der Reiseagentur nachträglich geschickt wird, kann der Auftraggeber innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Erhalt der Auftragsbestätigung nachträglich noch Beschwerde gegen die Auftragsbestätigung einlegen. Sofern keine Beschwerde eingelegt wird, gilt die Auftragsbestätigung als Beweis für die Existenz des Vertrags und dessen Inhalt. Weder das eine noch das andere beeinträchtigen die Möglichkeit des Reisenden, dem Auftraggeber einen Gegenbeweis zu liefern.
5. Bei Buchung über das Internet richtet die Reiseagentur den Buchungsprozess solchermaßen ein, dass der Reisende vor der Reservierung darauf hingewiesen wird, dass er einen Vertrag abschließt. Durch die Bestätigung der Buchung durch die Reiseagentur ist der Reisende an diesen Vertrag gebunden.

6. Der Auftraggeber ist der Reiseagentur gegenüber haftbar für die Verpflichtungen, die sich aus dem Vertrag ergeben, und dem Dienstleister gegenüber für die Verpflichtungen, die sich aus dem Vertrag mit diesem Dienstleister ergeben. Die übrigen Reisenden sind für ihren eigenen Anteil des Auftrages haftbar.

### **Artikel 3**            **Der Reservierungsauftrag**

#### **1. Informationspflicht des Auftraggebers**

Der Reisende erteilt rechtzeitig vor der Erteilung des Auftrages alle Daten in Bezug auf ihn selbst und die von ihm angemeldeten Reisenden, die wichtig für die Durchführung des Auftrages sein können. Dazu gehören in jedem Fall seine mobile(n) Telefonnummer(n) und E-Mailadresse(n).

Der Reisende informiert außerdem über Besonderheiten in Bezug auf seinen eigenen körperlichen und geistigen Zustand wie auch den seiner Mitreisenden, die wichtig für die Durchführung der Dienstleistungen sein können.

#### **2. Preisänderungen**

Die Reiseagentur kann die Preise der auf Wunsch des Reisenden reservierten Dienstleistungen nicht garantieren. Diese Preise können gemäß den Bestimmungen des Dienstleisters geändert werden. Die Reiseagentur ist daran unschuldig und trägt keine Verantwortung dafür. Diese Änderungen werden schnellstmöglich mitgeteilt und in Rechnung gestellt.

#### **3. Stornierungen/Änderungen durch den Auftraggeber**

Eventuelle Änderungen in dem/den erteilten Auftrag/Aufträgen oder Stornierungen reservierter Dienstleistungen können nur an Werktagen und nur auf Anfrage des Auftraggebers durchgeführt werden. Sofern auf Wunsch des Auftraggebers eine Änderung in schon getätigten Reservierungen durchgeführt wird oder falls reservierte Dienstleistungen storniert werden, werden die damit verbundenen Kosten in Rechnung gestellt werden, falls diese Kosten dem Reisenden rechtzeitig – vor der definitiven Änderung – mitgeteilt wurden. Dies können neben den vom Dienstleister in Rechnung gestellten Stornierungs- und Änderungskosten auch Kosten der Reiseagentur für die Durchführung der Änderung und Stornierung sein.

4. Alle Mitteilungen der Reiseagentur werden ausschließlich an den Auftraggeber gerichtet.

### **Artikel 4**            **Zahlung**

1. Die zu zahlenden Beträge müssen auf eine von der Reiseagentur mitzuteilende Weise und innerhalb der angegebenen Frist beglichen werden. Die Reiseagentur ist befugt – nötigenfalls im Namen und auf Rechnung des/der betreffenden Dienstleister(s) – die schuldigen Beträge einzutreiben.
2. Die Reiseagentur kann bei Erteilung des/der Auftrags/Aufträge eine Anzahlung verlangen, die in jedem Fall nicht höher sein darf als gemäß den Bestimmungen des/der (eventuell) betroffenen Dienstleister(s) plus den Buchungskosten. Wenn die Reiseagentur eine Anzahlung verlangt, gibt sie dem Auftraggeber deren Höhe vor Abschluss des Vertrages bekannt.

3. Der Rest des zu zahlenden Betrages muss spätestens am in der Bestätigung bzw. der Rechnung genannten Datum von der Reiseagentur erhalten worden sein. Bei eventuellen Abweichungen zwischen Bestätigung und Rechnung prävaliert die Bestätigung.
4. Falls die (An-) Zahlung nicht oder nicht rechtzeitig vorgenommen wird, sendet die Reiseagentur nach Verstreichen dieses Datums eine kostenlose Zahlungserinnerung und gibt dem Reisenden die Möglichkeit, den offenen Betrag innerhalb von vierzehn Tagen nach Erhalt der Zahlungserinnerung noch zu bezahlen. Falls die Zahlung auch dann ausbleibt, ist der Reisende in Verzug und der Vertrag / die Verträge wird/werden als storniert betrachtet, falls nicht die Bestimmungen des/der (eventuell) betroffenen Dienstleister(s) etwas anderes vorschreiben. Die Reiseagentur hat das Recht, die mit der Stornierung verbundenen Kosten in Rechnung zu stellen oder mit der/den erhaltenen Anzahlung(en) zu verrechnen. Falls die Reise innerhalb von 14 Tagen vor Abreise reserviert und nicht rechtzeitig bezahlt wird, tritt der Verzug sofort ein.
5. Jegliche Rückerstattungen erfolgen ausschließlich an den Auftraggeber.

## Artikel 5            Haftung

1. Die Reiseagentur wird bei ihrer Arbeit die Verpflichtungen eines guten Auftraggebers in Acht nehmen.
2. Die Reiseagentur übernimmt weder Haftung für Handlungen und/oder Nachlässigkeiten des/der betroffenen Dienstleister(s) noch für die Richtigkeit der von diesem/diesen Dienstleister(n) erteilten Informationen. Die Reiseagentur trägt keine Verantwortung für Fotos, Prospekte, Werbeanzeigen, Webseiten und andere Informationsträger, sofern diese unter der Verantwortung Dritter erstellt oder herausgegeben wurden.
3. Sofern die Reiseagentur aus eigener Schuld unverantwortlich handelt und der Reisende dadurch Schaden erleidet (einschließlich Schaden aufgrund von entgangenem Reisegenuss), ist die Haftung der Reiseagentur auf höchstens den dreifachen Wert der von der Reiseagentur in Rechnungen gestellten Dienstleistungen beschränkt.
4. Die Haftung für Schaden, gegen den der Reisende versichert ist (beispielsweise durch den Abschluss einer Reise- und/oder Reiserücktritts- bzw. Krankenversicherung), und für Schaden, den der Reisende im Rahmen der Ausübung eines Berufes oder Betriebes erleidet (einschließlich Schaden durch Verpassen von Anschlüssen und/oder nicht rechtzeitiger Ankunft am Bestimmungsort), wird ausgeschlossen.
5. Die Reiseagentur ist verantwortlich für beweisbare Versprechen ihres Personals.
6. Die in diesem Artikel genannten Ausschlüsse und Beschränkungen von Haftung gelten auch für das Personal der Reiseagentur.

## Artikel 6 Dokumente

1. Spätestens bei Vertragsabschluss wird die Reiseagentur dem Reisenden allgemeine, auf die niederländische Nationalität abgestimmte Informationen in Bezug auf Reisepässe, Visa und eventuelle medizinische Formalitäten erteilen.
2. Der Reisende ist selbst dafür verantwortlich, bei den zuständigen Autoritäten notwendige ergänzende Informationen einzuholen und außerdem rechtzeitig vor der Abreise zu kontrollieren, ob die erhaltenden Informationen sich inzwischen nicht geändert haben.
3. Der Reisende ist selbst dafür verantwortlich, die nötigen Dokumente bei sich zu tragen, wie zum Beispiel einen gültigen Reisepass oder, falls zulässig, einen Personalausweis, sowie das eventuell benötigte Visum, Beweise über Impfungen, Führerschein und Grüne Karte.
4. Falls der Reisende aufgrund fehlender (gültiger) Dokumente an der Reise nicht (ganz) teilnehmen kann, geht dies mit allen damit verbundenen Kosten auf seine Rechnung, sofern die Reiseagentur nicht zugesagt hat, sich um dieses Dokument zu kümmern, und sie für dessen Fehlen verantwortlich ist, oder die Reiseagentur ihre Informationsverpflichtung wie in Abschnitt 1 genannt nicht erfüllt hat.
5. Der Reisende kann von der oder im Namen der Reiseagentur Informationen über den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung und einer Reiseversicherung erhalten.

## Artikel 7 Zinsen und Inkassokosten

1. Falls der Reisende nicht rechtzeitig bezahlt hat, muss er über den schuldigen Betrag ab dem Datum des Verzugs Zinsen bezahlen. Die Höhe dieser Zinsen beträgt:
  - Für Zahlungen in Bezug auf den von der Reiseagentur ausgeführten Auftrag: den gesetzlichen Zinssatz
  - Für Zahlungen in Bezug auf die vom Dienstleister durchzuführende(n) Dienstleistung(en): den gesetzlichen Zinssatz, oder, wenn der Dienstleister einen anderen Zinssatz in Rechnung stellt, diesen letztgenannten Zinssatz, sofern die Reiseagentur diesen Zinssatz bzw. dessen Angabestelle dem Reisenden vor Vertragsabschluss mitgeteilt hat.
2. Desweiteren ist der Reisende nach Abmahnung gehalten zur Vergütung der außergerichtlichen Kosten. Diese betragen 15% über Reisesummen bis 2.500,00 €, 10% über die darauffolgenden 2.500,00 € und 5% über die folgenden 5.000,00 € mit einem Mindestbetrag von 40,00 €. Die Reiseagentur kann zum Vorteil des Reisenden von den genannten Beträgen und Prozentsätzen abweichen.

## Artikel 8 Beschwerden

1. Beschwerden über eine von der Reiseagentur vorgenommene Reservierung und/oder über von der Reiseagentur erteilte Ratschläge und Informationen müssen innerhalb von zwei Monaten nach Kenntnisaufnahme der Tatsachen, auf die sich die Beschwerde bezieht, durch den Reisenden

bei der Reiseagentur eingereicht werden.

2. Die Reiseagentur wird spätestens einen Monat nach Erhalt der Beschwerde schriftlich eine inhaltliche Reaktion abgeben.

## Artikel 9 Streitigkeiten

1.
  - a. Wenn die Beschwerde nicht rechtzeitig zur Zufriedenheit gelöst wird oder wenn in dem Fall kein Ausgleich stattgefunden hat, kann der Reisende auf Wunsch spätestens 12 Monate nach dem Datum der Einreichung seiner Beschwerde beim Reiseagenturen die Streitigkeit der Geschillencommissie Reizen (Schiedskommission Reisen), Postfach 90600, 2509 LP in Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) vorlegen. Die Kommission bearbeitet ausschließlich Beschwerden von natürlichen Personen, die nicht in Ausübung eines Berufes oder eines Betriebes handeln.
  - b. Die Geschillencommissie spricht ein Urteil gemäß den im einschlägigen Reglement festgelegten Bedingungen. Die Entscheidung der Geschillencommissie geschieht auf Basis einer für beide Parteien verbindlichen Stellungnahme. Für die Bearbeitung einer Streitigkeit ist eine Gebühr fällig.
  - c. Auf den Vertrag des Auftrags findet niederländisches Recht Anwendung, sofern nicht auf Basis zwingender Regeln anderes Recht Anwendung findet.
  - d. Falls der Reisende die unter „a“ genannte Urteilsprozedur nicht in Anspruch nehmen möchte, hat er das Recht, sich an den befugten Richter zu wenden. Ausschließlich ein niederländischer Richter ist befugt, über diese Streitigkeiten zu urteilen, sofern nicht auf Basis zwingender Regeln ein anderer Richter befugt ist.
  - e. Alle Ansprüche verjähren ein Jahr nach Ablauf der reservierten Dienstleistung(en) (oder, falls die Reise nicht stattgefunden hat, ein Jahr nach dem ursprünglichen Abreisedatum).

## Artikel 10 Einhaltungsgarantie

1. Der ANVR garantiert die Einhaltung der verbindlichen Stellungnahme der Geschillencommissie Reizen durch seine Mitglieder, sofern das Mitglied die verbindliche Stellungnahme nicht innerhalb von zwei Monaten nach deren Versand dem Richter zur Aufhebung vorlegt. Diese Garantie wird erneut wirksam, falls die verbindliche Stellungnahme nach Prüfung durch den Richter aufrechterhalten wird und das Urteil, aus dem sich dies ergibt, rechtsgültig geworden ist.
2. Die Garantie durch den ANVR beschränkt sich auf 10.000,- € pro verbindlicher Stellungnahme. Der ANVR erteilt diese Garantie unter der Bedingung, dass der Reisende, der sich darauf beruft, seinen Anspruch auf Basis der verbindlichen Stellungnahme höchstens bis zum ausgeschütteten Betrag dem ANVR überträgt (zediert), gleichzeitig mit der Honorierung seiner Berufung auf die Einhaltungsgarantie.
3. Der ANVR gewährt keine Einhaltungsgarantie, bevor der Reisende die für die Bearbeitung der Streitigkeit vorausgesetzten Einnahmeanforderungen (Zahlung der Beschwerdekosten, Rücksendung des ausgefüllten und unterzeichneten Fragenformulars und eventuelle

Depotzahlung) erfüllt hat.

4. Der ANVR gewährt keine Einhaltungsgarantie, falls, bevor die Streitigkeiten von der Geschillencommissie Reizen beurteilt wurde und ein endgültiges Urteil gesprochen wurde, eine der folgenden Situationen vorlag:
  - dem Mitglied wurde Zahlungsaufschub gewährt
  - das Mitglied wurde für zahlungsunfähig erklärt
  - die Geschäftsaktivitäten des Mitglieds wurden tatsächlich beendet.

Ausschlaggebend für diese letzte Situation ist das Datum, an dem die Geschäftsbeendigung im Handelsregister eingetragen wurde oder ein früheres Datum, von dem der ANVR nachweisen kann, dass an diesem die Geschäftsaktivitäten tatsächlich beendet wurden.

5. Für die Anwendung der Einhaltungsgarantie ist es erforderlich, dass der Reisende sich darauf schriftlich beim ANVR beruft ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

Baarn, Januar 2017

© Copyright ANVR