

Garantiesystem für Pauschalreisen sowie für verbundene und einzelne Reiseleistungen

Fassung 1.1, 18. Dezember 2020

VZR Garant entschädigt Abnehmer, sollte ein Reiseveranstalter aufgrund einer finanziellen Schieflage die Dienstleistung nicht (vollständig und/oder rechtzeitig) erbringen können. In diesem Dokument über das Garantiesystem erfahren Sie, ob Sie einen Anspruch in Bezug auf die Garantie von VZR Garant erheben können und woraus dieser Anspruch im Einzelnen besteht.

In diesem Garantiesystem verwenden wir die folgenden Begriffe:

<i>Garantie</i>	die Ihnen von VZR Garant gebotene Garantie.
<i>Garantiesystem</i>	dieses System.
<i>Dienstleistung</i>	ein mit Ihnen geschlossener: a) Pauschalreisevertrag, oder; b) Vertrag für eine Reiseleistung, die Bestandteil einer verbundenen Reiseleistung ist, oder; c) Vertrag für eine oder mehrere einzelne Reiseleistungen (außer für Vereinbarungen, die sich nur auf den Luftverkehr beziehen).
<i>Reiseveranstalter</i>	das Unternehmen, bei dem Sie die Dienstleistung abgenommen haben und das Teilnehmer von VZR Garant ist.
<i>Reisesumme</i>	die Vergütung, die Sie für die Dienstleistung bezahlen oder bezahlt haben.
<i>Sie / Abnehmer*in</i>	die Person, die die Dienstleistung beim Reiseveranstalter gekauft hat: a) ausgenommen sind Reisevermittler, Wiederverkäufer und andere Personen, die den Handel zu ihrem Beruf oder Geschäft machen; b) über einen Reisevermittler, der im Namen dieser Person oder im Namen des Reiseveranstalters handelt.
<i>VZR Garant</i>	VZR Garant Onderlinge Verzekeringen U.A., mit satzungsmäßigem Sitz in Eindhoven (Niederlande) und eingetragen im Handelsregister der Industrie- und Handelskammer unter der Nummer: 75266725.

Andere verwendete Begriffe in der ursprünglich niederländischen Fassung dieses Garantiesystems stimmen mit den gesetzlichen Definitionen aus Titel 7A, Buch 7 des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches überein. Bei Unterschieden zwischen dem niederländischen Garantiesystem und dieser deutschen Übersetzung ist der niederländische Text maßgebend.

Artikel 1 – Geltungsbereich der Garantie

- 1.1 Sie haben einen Garantieanspruch, sofern der Reiseveranstalter die Dienstleistung aufgrund einer finanziellen Schieflage nicht (vollständig und/oder rechtzeitig) erbringen kann. Eine finanzielle Schieflage liegt vor, wenn:
- die Insolvenz über den Reiseveranstalter verhängt wird;
 - in Bezug auf den Reiseveranstalter ein Insolvenzantrag (vorläufig oder auf andere Weise) gestellt wird;



- c) gegen den Reiseveranstalter eine Vollstreckungsanordnung erlassen wurde, die nicht von Ihnen eingeleitet und nicht innerhalb von vier Wochen aufgehoben wurde;
- d) die Umschuldungs- und Schuldenvereinbarung für den Reiseveranstalter für anwendbar erklärt wurde.

- 1.2 Die Garantie gilt nur für Dienstleistungen, bei denen auf der Buchungsbestätigung und der Rechnung angeführt wurde, dass die Garantie anwendbar ist und bei denen der Reiseveranstalter nicht als Weiterverkäufer handelt.
- 1.3 Wenn Leistungen vom Reiseveranstalter über einen Reisevermittler abgenommen werden, gilt die Garantie nur dann, wenn der Vermittler in Ihrem Namen oder im Namen des Reiseveranstalters handelt, sodass ein Vertrag zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter abgeschlossen wird. In diesem Fall umfasst die Garantie von VZR Garant ausschließlich die bei dem Reiseveranstalter abgenommenen Dienstleistungen.
- 1.4 Der Reisevermittler, der im eigenen Namen Leistungen vom Reiseveranstalter abnimmt (nachstehend "der Vermittler" genannt), hat keinen Anspruch auf die Garantie, es sei denn, VZR Garant hat dem Reiseveranstalter vorher schriftlich die Erlaubnis erteilt, dem in der Erlaubnis genannten Vermittler unter Anwendung der Garantie Dienstleistungen zu verkaufen. Wenden Sie sich in diesem Fall bitte an VZR Garant. Die Garantie von VZR Garant umfasst ausschließlich die bei dem Reiseveranstalter abgenommenen Dienstleistungen.
- 1.5 Die Garantie gilt nur für Dienstleistungen, die während des Zeitraums abgenommen werden, in dem der Reiseveranstalter am Garantiesystem von VZR Garant teilnimmt.
- 1.6 Die Garantie gilt nicht für Dienstleistungen, sofern sie auf der Grundlage eines allgemeinen Geschäftsreisevertrags zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter erworben wurden.

Artikel 2 – Leistungsumfang der Garantie

- 2.1 Sollte die Dienstleistung noch nicht in Anspruch genommen worden sein, kümmert sich VZR Garant darum, dass Sie die für die Dienstleistung bereits entrichtete Reisesumme zurückerhalten oder die Dienstleistung noch erbracht wird. Dies erfolgt nach Ermessen von VZR Garant.
- 2.2 VZR Garant kann Ihnen eine Ersatzleistung anbieten, gegebenenfalls einschließlich einer Rück-er-stattung seitens VZR Garant oder einer Zusatzzahlung Ihrerseits, sollte die Ersatzleistung preislich abweichen. Es steht Ihnen frei, die Ersatzleistung abzulehnen, es sei denn, dass die Ersatzleistung nicht zu einer wesentlichen Änderung gegenüber der vereinbarten Dienstleistung führt.
- 2.3 Sollte die Dienstleistung bereits teilweise in Anspruch genommen worden sein, kümmert sich VZR Garant darum, dass der verbleibende Teil der Dienstleistung nachträglich verrichtet wird oder die bereits entrichtete Reisesumme im entsprechenden Verhältnis zurückerstattet wird.
- 2.4 Sollte die Dienstleistung eine Personenbeförderung umfassen und die Anwendung der Garantie hinsichtlich der Dienstleistung gesetzlich vorgeschrieben sein, kümmert sich VZR Garant ebenfalls um eine Rückführung zum Ausgangspunkt der Dienstleistung und ggf. für eine Unterkunft bis zur Rückführung sowie um die Entrichtung der diesbezüglichen Kosten.



- 2.5 Die Garantie ist bei jedem möglichen Schadensfall auf einen Betrag von 12.500,- Euro je reisende Person begrenzt.
- 2.6 Das Recht auf eine Auszahlung entfällt, sofern eine andere Partei den Schaden, auf den sich diese Garantie bezieht, deckt oder zu dessen Deckung verpflichtet ist.
- 2.7 Die Garantie umfasst keine Rückzahlung von:
- a) Beträgen, die dem Reiseveranstalter entrichtet wurden, nachdem VZR Garant auf ihrer Website veröffentlicht hat, dass der betreffende Reiseveranstalter in eine finanzielle Schieflage geraten ist;
 - b) Anzahlungen in Höhe von mehr als 10% der Reisesumme, wenn sie mehr als zwölf Monate vor Beginn der Dienstleistung geleistet wurden. Im Falle mehrerer Anzahlungen gilt diese Bestimmung, wenn die Summe der Anzahlungen 10% der Reisesumme übersteigt;
 - c) Anzahlungen in Höhe von mehr als 50% der Reisesumme, wenn sie mehr als drei Monate vor Beginn der Dienstleistung geleistet wurden. Im Falle mehrerer Anzahlungen gilt diese Bestimmung, wenn die Summe der Anzahlungen 50% der Reisesumme übersteigt;
 - d) Beträgen, die dem Reiseveranstalter ohne eine Verpflichtung im Voraus entrichtet wurden;
 - e) Gutscheinen und Reiseschecks, die nicht zu einer Dienstleistung geführt haben, sowie alle Gut-haben oder Gutscheine, die Ihnen vom Reiseveranstalter zuerkannt wurden. Die Garantie gilt jedoch für Gutscheine, die vom Reiseveranstalter gemäß einem gültigen Vorstandsbeschluss "Vorübergehend geltende Gutschein-Regelung" ausgestellt wurden, den VZR Garant auf der eigenen Website veröffentlicht hat. Diesbezüglich gelten sowohl die Bedingungen des Garantiesystems als auch die der vorübergehend geltenden Gutschein-Regelung. Bei möglichen Abweichungen zwischen diesen beiden Dokumenten gelten die Bedingungen der vorübergehend geltenden Gutschein-Regelung;
 - f) Bearbeitungsgebühren, Stornierungskosten, Versicherungsprämien, Policenkosten, Kredit-kartenkosten, Änderungskosten, Zinskosten, Visakosten und ähnlichen Kosten, die kein Bestandteil der Reisesumme sind;
 - g) einer eventuellen vom Reiseveranstalter zu leistenden Rückzahlung (oder eines Teils davon), falls die Dienstleistung von dem*der Abnehmer*in storniert wurde;
 - h) Preisnachlässen, die Ihnen der Reiseveranstalter auf die Reisesumme gewährt hat;
 - i) der entrichteten Mehrwertsteuer, die auf der Umsatzsteuererklärung des*der Abnehmers*in abgezogen wurde oder werden kann. Davon wird ausgegangen, wenn es sich bei dem*der Abnehmer*in um eine juristische oder natürliche Person handelt, die in Ausübung ihres Berufs oder Unternehmens handelt.

Artikel 3 – Inanspruchnahme der Garantie

- 3.1 Ein Garantieanspruch muss so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Monaten, nachdem VZR Garant auf ihrer Website veröffentlicht hat, dass der betreffende Reise-ver-anstalter in eine finanzielle Schieflage geraten ist, per E-Mail (info@vzr-garant.nl) oder Einschreiben (VZR Garant, Torenallee 20, 5617 BC Eindhoven, Niederlande) bei VZR Garant geltend gemacht werden.
- 3.2 Anträge, die nach Ablauf dieser Frist unvollständig oder nicht eingegangen sind, werden von VZR Garant nicht bearbeitet.
- 3.3 Um einen Garantieanspruch geltend zu machen, senden Sie VZR Garant bitte die nachstehenden Dokumente zu:



- a) das vollständig ausgefüllte Schadensformular, das von VZR Garant zur Verfügung gestellt wurde, und;
- b) den Vertrag mit dem Reiseveranstalter (oder die Buchungsbestätigung), aus dem bzw. der hervorgeht, welche Dienstleistung zu welchem Preis abgenommen wurde und dass die Garantie anwendbar ist, und;
- c) die Rechnung, auf der angeführt wird, dass die Garantie anwendbar ist, und;
- d) einen Zahlungsnachweis in Bezug auf die Rechnung (Kontoauszug), und;
- e) wenn die Zahlung per Kreditkarte (oder PayPal) erfolgt ist: ein Nachweis, dass Sie den Schaden bei der Kreditkartenfirma eingereicht haben, und eine schriftliche Erklärung der Kreditkartenfirma, dass der Schaden nicht durch die Kreditkartenfirma gedeckt ist, und;
- f) bei einer Personenbeförderung: eine Kopie/ein Foto möglicher Reiseunterlagen, z. B. (Bahn-/Flug-)Karten o. Ä., und;
- g) falls zutreffend: der vom Reiseveranstalter erhaltene Gutschein.

3.4 Ihr Garantieanspruch erlischt, wenn Ihr Anspruch nicht innerhalb der vorgegebenen Frist und wie in den Abschnitten 3.1, 3.2 und 3.3 beschrieben bei VZR Garant geltend gemacht worden ist.

3.5 Auf Ersuchen von VZR Garant müssen Sie alle weiteren Informationen, die für die Bestimmung der Rechte und Pflichten von VZR Garant sowie für die Verrichtung der Dienstleistung oder der Ersatzleistung von Wichtigkeit sind, so schnell wie bereitstellen.

3.6 Sollten Sie den Antrag nicht vollständig einreichen oder nicht ausreichend an der Bereitstellung der erforderlichen zusätzlichen Informationen innerhalb einer von VZR Garant gesetzten angemessenen Frist mitarbeiten, erlischt der Anspruch auf die Garantie.

3.7 Ein Anspruch an VZR Garant im Rahmen des Garantiesystems ist nicht übertragbar und kann nicht belastet werden.

Artikel 4 – Schlussbestimmungen

4.1 Ihre Ansprüche gegen den Reiseveranstalter werden im Wege des Forderungsübergangs auf VZR Garant übertragen, nachdem VZR Garant Ihnen die Reisesumme (anteilig) erstattet hat oder die (Ersatz)Leistung oder Rückführung erfolgt ist. Sie sind des Weiteren verpflichtet, auf erste Aufforderung von VZR Garant an der Übertragung Ihrer Ansprüche an den Reiseveranstalter oder Dritte mitzuwirken; andernfalls erlischt Ihr Garantieanspruch.

4.2 VZR Garant ist jederzeit zu einer Änderung des Garantiesystems berechtigt. Die Änderungen gelten für alle Dienstleistungen, die abgenommen wurden, nachdem die neue Fassung des Garantiesystems auf der Website von VZR Garant eingestellt wurde.

4.3 Bezüglich des Garantiesystems findet niederländisches Recht Anwendung, es sei denn, dass dies im Widerspruch zu geltendem Recht steht.

4.4 Sämtliche Streitfälle zwischen Ihnen und VZR Garant werden bei dem zuständigen Richter am Gericht Ostbrabant in 's-Hertogenbosch (Herzogenbusch, Niederlande) anhängig gemacht, es sei denn, dass dies im Widerspruch zu geltendem Recht steht.

