

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER HISWA FÜR GEWERBLICHE CHARTERFAHRTEN

Dies sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für gewerbliche Charterfahrten der HISWA Vereniging (Nederlandse Vereniging van Ondernemingen in de Bedrijfstak Waterrecreatie – niederländischer Verband von Unternehmen in der Wassersportbranche). Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind in Zusammenarbeit mit dem Consumentenbond (niederländischer Verbraucherverband) und dem Königlich Niederländischen Touring Club ANWB im Rahmen des Koordinierungsgremiums zur Selbstregulierung des Sozialwirtschaftlicher Rats (SER) zustande gekommen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Mitglieder der HISWA Vereniging. Gegen eine missbräuchliche Verwendung wird von der HISWA Vereniging vorgegangen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden am 4. Juli 2018 bei der Geschäftsstelle des Gerichts in Amsterdam (*Rechtbank Amsterdam*) unter der Nummer 72/2018 hinterlegt.

### PARAGRAF 1 – DEFINITIONEN

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Definitionen:

- Unternehmer:** eine natürliche oder juristische Person, die mit einem Verbraucher einen Vertrag abschließt. Dieser Unternehmer ist Mitglied der HISWA Vereniging.
- Verbraucher:** eine Person, die einen Vertrag hinsichtlich einer Charterfahrt mit Schiffsführer einschließlich Aufenthalt an Bord eines Schiffes abschließt.
- Schiffsführer:** die Person, welche die Aufsicht über das Schiff ausübt, mit dem die vereinbarte Charterfahrt durchgeführt wird.
- Gast:** eine Person, die sich auf Einladung des Verbrauchers und mit Zustimmung des Unternehmers an Bord des Schiffes, mit dem die vereinbarte Charterfahrt ausgeführt wird, befindet.
- Schiff:** das in dem Vertrag genannte Schiff oder ein gleichwertiger Schiffstyp.
- Vertrag:** der Vertrag, mit dem der Unternehmer sich verpflichtet, eine Charterfahrt für den Verbraucher durchzuführen.
- Charterfahrt:** die Fahrt mit dem Schiff und der Aufenthalt an Bord in dem vertraglich festgelegten Zeitraum.
- Elektronisch:** per E-Mail oder Website.
- Schlichtungsausschuss:** die Geschillencommissie Waterrecreatie (Schlichtungsausschuss Wassersport) in Den Haag.

Alle in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Beträge verstehen sich einschließlich niederländischer Mehrwertsteuer.

### PARAGRAF 2 - ANWENDBARKEIT DIESER GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- Diese Bedingungen sind auf alle Verträge, die der Unternehmer mit dem Verbraucher abschließt, anwendbar.
- Paragraf 12, 13 und 14 sind nicht anwendbar, wenn die Charterfahrt:
  - keine Übernachtung beinhaltet oder nicht länger dauert als 24 Stunden; oder
  - gelegentlich ohne Gewinnerzielungsabsicht einer beschränkten Kunden- bzw. Verbrauchergruppe angeboten wird.

Darüber hinaus braucht der Unternehmer in diesem Fall seinem Angebot nicht das gesetzliche Standardinformationsblatt für Pauschalreiseverträge hinzuzufügen (siehe Paragraf 3, Absatz 4).

- Sofern der Käufer in Ausübung seines Berufs oder Unternehmens handelt, sind Paragraf 16 und 17 nicht anwendbar.
- Diese Bedingungen gelten für den Unternehmer und den Verbraucher. Der Verbraucher weist seine Gäste auf die für sie geltenden Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen hin. Wenn ein Gast den Unternehmer haftbar macht, hält der Verbraucher den Unternehmer von allen Ansprüchen frei, wenn auch eine Haftung des Unternehmers gegenüber dem Verbraucher ausgeschlossen wäre.
- Diese Bedingungen gelten ebenfalls für alle natürlichen und juristischen Personen, mit denen der Unternehmer, im weitesten Sinne des Wortes, einen Vertrag abgeschlossen und/oder ausgeführt hat.
- Auf den Vertrag sind ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen anzuwenden. Sofern der Verbraucher andere allgemeine Geschäftsbedingungen anwendet, lehnt der Unternehmer die Gültigkeit dieser Bedingungen ausdrücklich ab. Diese Bestimmung gilt nicht, wenn der Unternehmer und der Verbraucher ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben.

### PARAGRAF 3 - ANGEBOT/OFFERTE

- Eine Anzeige, ein Prospekt oder eine Webseite des Unternehmers ist als Einladung zu Preisverhandlungen zu verstehen.
- Wenn der Unternehmer dem Verbraucher ein individuelles Angebot erteilt, erfolgt dies schriftlich oder elektronisch.
- Ein schriftliches oder elektronisches Angebot muss mit einem Datum versehen sein. Wird im Angebot eine Gültigkeitsfrist genannt, darf der Unternehmer sein Angebot innerhalb dieser Frist nicht ändern oder zurücknehmen. Wenn keine Frist angegeben wird, darf der Unternehmer sein Angebot bis einschließlich 14 Tage nach dem Datum der Erstellung des Angebots nicht verändern oder zurückziehen.
- Der Unternehmer gibt in seinem Angebot eine vollständige und genaue Beschreibung der von ihm angebotenen Produkte und/oder zu erbringenden Dienstleistungen an. Deutlich anzugeben sind insbesondere:
  - die Art, der Inhalt und der Umfang der von ihm zu erbringenden Dienstleistungen;
  - der Gesamtpreis der Charterfahrt. Im Falle individueller Buchungen ist dies ein Preis pro Person und bei Gruppenbuchungen ein Preis pro Gruppe;
  - der vom Verbraucher vorab zu zahlende Prozentsatz des Gesamtpreises;
  - die Zahlungsweise;
  - das Datum und die Uhrzeit der Ein- und Ausschiffung;
  - die Höchstanzahl der Gäste pro Schiff;
  - bei Einzelbuchungen: die erforderliche Mindestanzahl der Anmeldungen sowie das Recht des Unternehmers, die Charterfahrt zu stornieren, wenn diese Mindestanmeldungsanzahl nicht erreicht wird. Dabei hat der Unternehmer ebenfalls die diesbezüglich geltende Stornierungsfrist anzugeben.

Darüber hinaus muss der Unternehmer dem Angebot hinzufügen:

- das gesetzliche Standardinformationsblatt für Pauschalreiseverträge;
- ein Exemplar dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sofern diese dem Verbraucher nicht bereits zur Verfügung gestellt wurden.

### PARAGRAF 4 - DER VERTRAG

- Ein Vertrag liegt vor, sobald der Verbraucher das Angebot des Unternehmers annimmt. Nimmt er dieses Angebot auf elektronischem Weg an, dann erhält der Verbraucher vom Unternehmer eine elektronische Bestätigung.
- Jeder Vertrag wird schriftlich oder elektronisch festgelegt.
- Bei einem schriftlichen Vertrag muss der Unternehmer dem Verbraucher grundsätzlich eine Abschrift aushändigen.

### PARAGRAF 5 – ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- Der Verbraucher hat die Rechnung innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungseingang zu zahlen, spätestens jedoch am Anfangstag der Charterfahrt. Er kann die Rechnung in der Geschäftsstelle des Unternehmers oder durch Überweisung auf ein vom Unternehmer anzugebendes Bankkonto bezahlen.
- Zahlt der Verbraucher nicht fristgerecht, befindet er sich im Verzug, ohne dass es dazu einer Inverzugsetzung durch den Unternehmer bedarf. Dennoch schickt der Unternehmer dem Verbraucher nach Ablauf des Zahlungsdatums einmalig noch eine kostenlose Zahlungserinnerung. Darin weist er den Verbraucher auf seinen Zahlungsverzug hin und gewährt er ihm die Gelegenheit, die Rechnung innerhalb von 14 Tagen zu begleichen. In der Zahlungserinnerung gibt der Unternehmer auch die außergerichtlichen Inkassokosten an, die der Verbraucher bei einer nicht fristgerechten Bezahlung schuldet.
- Ist die in Absatz 2 genannte Frist von 14 Tagen verstrichen und hat der Verbraucher immer noch keine Zahlung geleistet, dann kann der Unternehmer die Begleichung des ausstehenden Betrags fordern, ohne dass er den Verbraucher diesbezüglich zusätzlich in Verzug zu setzen braucht. Die damit verbundenen außergerichtlichen Inkassokosten darf er dem Verbraucher in angemessener Höhe in Rechnung stellen. Dafür gelten die im „Beschluss über die Vergütung außergerichtlicher Inkassokosten“ (Besluit vergoeding buitengerechtelijke inkassokosten) genannten Höchstbeträge. Unter Vorbehalt gesetzlicher Änderungen sind diese Höchstbeträge wie folgt festgelegt:
  - 15 % auf die ersten 2.500,- €, mindestens jedoch 40,- €;
  - 10 % auf die folgenden 2.500,- €;
  - 5 % auf die folgenden 5.000,- €;
  - 1 % auf die folgenden 190.000,- €;
  - 0,5 % auf darüber hinausgehende Beträge, mit einem Höchstbetrag von 6.775,- €.

### PARAGRAF 6 – STORNIERUNG

- Wenn der Verbraucher den Vertrag stornieren möchte, hat er den Unternehmer baldmöglichst schriftlich oder elektronisch davon in Kenntnis zu setzen. Hierbei gilt das Datum, an dem der Unternehmer die Stornierung erhalten hat, als Stornierungsdatum.
- Wenn der Verbraucher den Vertrag storniert, hat er dem Unternehmer einen fixen (pauschalen) Schadensersatz zu zahlen. Dabei handelt es sich um einen Schadensersatz für den Aufenthalt auf dem Schiff und einen Schadensersatz für das Catering und weitere Dienstleistungen: Der Schadensersatz für das Schiff beträgt:
  - 15% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis 6 Monate vor Abfahrt;
  - 20% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis 5 Monate vor Abfahrt;
  - 30% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis 4 Monate vor Abfahrt;
  - 40% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis 3 Monate vor Abfahrt;
  - 50% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis 2 Monate vor Abfahrt;
  - 75% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis 1 Monat vor Abfahrt;
  - 90% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis einschließlich 1 Tag vor Abfahrt;
  - 100% im Falle einer Stornierung am Abfahrtstag.

Der Schadensersatz für das Catering und weitere Dienstleistungen beträgt:

- 15% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis 2 Monate vor Abfahrt;
- 25% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis 1 Monat vor Abfahrt;
- 50% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis 2 Wochen vor Abfahrt;
- 75% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis 1 Woche vor Abfahrt;
- 95% des vereinbarten Preises bei Stornierung bis einschließlich 1 Tag vor Abfahrt;
- 100% im Falle einer Stornierung am Abfahrtstag.

Ist der tatsächliche Schaden, den der Unternehmer durch die Stornierung erleidet, belegbar (mehr als) 15 % höher oder niedriger als der oben genannte Betrag? Dann hat der Verbraucher diesen höheren oder niedrigeren Betrag zu bezahlen. Dieser Betrag darf nicht mehr betragen als der vertraglich festgelegte Gesamtpreis. Unter Schaden ist der der Unternehmer entstandene Verlust oder entgangene Gewinn zu verstehen.

- Der Verbraucher kann den Unternehmer bis spätestens 7 Tage vor der Abfahrt um die Einsetzung eines Dritten ersuchen. Dieser Stellvertreter hat alle vertraglichen Bedingungen zu erfüllen. Der Verbraucher und sein Stellvertreter sind gesamtschuldnerisch haftbar für die Zahlung des noch verschuldeten Preises für die Charterfahrt, der Änderungskosten in Höhe von 50,- € und eventueller weiterer Kosten, sofern diese angemessen sind.
- Falls von den hierfür zuständigen öffentlichen Behörden eine Reisewarnung für das Gebiet, in dem die Charterfahrt stattfinden soll, herausgegeben wurde, darf der Verbraucher den Vertrag kostenlos kündigen. Dies gilt auch wenn eine Reisewarnung für den Abfahrts- und/oder Ankunftshafen herausgegeben wurde.
- Der Unternehmer kann den Vertrag kündigen, wenn er den Vertrag infolge unvermeidlicher und außergewöhnlicher Umstände nicht ausführen kann. Dies gilt jedoch nur unter der Bedingung, dass der Unternehmer den Verbraucher unverzüglich und vor Anfang der Charterfahrt hierüber informiert.
- Der Unternehmer kann den Vertrag kündigen, wenn die Anzahl der Anmeldungen kleiner als die vorab in der Buchung angegebene erforderliche Mindestteilnehmerzahl ist. Diese Kündigung kann ausschließlich innerhalb der in seinem Angebot genannten Stornierungsfrist erfolgen.
- In den in den Absätzen 5 und 6 genannten Fällen erstattet der Unternehmer dem Verbraucher alle von ihm für die Charterfahrt bereits gezahlten vollständigen Beträge. Er ist nicht zur Zahlung eines Schadensersatzes verpflichtet.

## PARAGRAF 7 - RECHTE UND PFLICHTEN DES UNTERNEHMERS

1. Der Unternehmer gewährleistet, dass das Schiff und die Besatzung den geltenden gesetzlichen Vorschriften entsprechen und dass das Schiff mindestens über eine ordnungsgemäße Sicherheits-/Schutzausrüstung verfügt.
2. Die Fahrtroute wird vom Unternehmer und/oder vom Schiffsführer nach Rücksprache mit dem Verbraucher festgelegt, sofern die Parteien diesbezüglich keine anderen Vereinbarungen getroffen haben.
3. Der Unternehmer und/oder der Schiffsführer sind jederzeit befugt, die Fahrtroute aus (zu erwartenden) nautischen und/oder meteorologischen Gründen zu ändern. Auch kann/können der Unternehmer und/oder der Schiffsführer den Abfahrts- und/oder Ankunftsport ändern oder beschließen, vorübergehend nicht auszulassen. Unter nautischen und/oder meteorologischen Gründen werden unter anderem die Wetterbedingungen, die Gezeiten, eine Blockade der Wasserstraßen und der Zustand des Schiffes verstanden.
4. In den in Absatz 3 genannten Fällen wird/werden der Unternehmer und/oder der Schiffsführer sich nach Rücksprache mit dem Verbraucher um eine andere Lösung bemühen. Eventuelle zusätzliche hierdurch entstehende Kosten gehen nach Billigkeit zulasten des Verbrauchers. Der Unternehmer und/oder der Schiffsführer entscheiden, ob die gewählte Lösung angemessenerweise ausführbar ist.
5. Falls das vertraglich vereinbarte Schiff und/oder der Schiffsführer wider Erwarten nicht verfügbar sind, ist der Unternehmer berechtigt, ein anderes gleichwertiges Schiff bzw. einen anderen Schiffsführer einzusetzen. Wenn dies nicht möglich ist, ist der Unternehmer dazu berechtigt, den Vertrag aufzulösen. Dies darf er jedoch nur dann, wenn die Nichtverfügbarkeit des Schiffes und/oder des Schiffsführers die Folge einer Ursache sein, die ein sorgfältiger Unternehmer nicht hätte vermeiden können.
6. Der Unternehmer ist dazu berechtigt, den vereinbarten Preis für die Charterfahrt bis zu 20 (zwanzig) Tagen vor Anfang der Charterfahrt im Zusammenhang mit Änderungen der zu zahlenden Beförderungskosten (einschließlich der Treibstoffkosten) oder der zu zahlenden Steuern oder Gebühren zu erhöhen. Der Unternehmer muss den Verbraucher schriftlich darüber in Kenntnis setzen und dabei deutlich erläutern, wie die Erhöhung berechnet wurde. Wenn die Preiserhöhung mehr als 8% beträgt, ist der Verbraucher berechtigt, den Vertrag kostenlos aufzulösen. Dies hat vom Verbraucher innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der schriftlichen Inkenntnissetzung zu erfolgen.
7. Falls die in Absatz 6 genannten Kosten nach Abschluss des Vertrages, aber vor Anfang der Charterfahrt, abnehmen, hat der Verbraucher Recht auf einen Preisnachlass. Der Unternehmer ist in diesem Fall berechtigt, von einer Rückzahlung die ihm entstandenen Verwaltungskosten in Abzug zu bringen.
8. Der Unternehmer kann den Vertrag kündigen, wenn die Zahl der Anmeldungen die vor der Buchung mitgeteilte Mindestteilnehmerzahl unterschreitet. Diese Kündigung kann ausschließlich innerhalb der in seinem Angebot genannten Stornierungsfrist erfolgen.
9. Der Unternehmer weist den Verbraucher auf die Verpflichtungen in Paragraph 8 Absatz 9 hin.
10. Der Unternehmer trifft nach Rücksprache mit dem Verbraucher Vereinbarungen über die Zahlung von Hafens-, Brücken-, Schleusen- und Lotsengebühren, Lokalsteuern und sonstige anfallende Gebühren und Abgaben wie Touristensteuer/Kurtaxe und Kraftstoffkosten.

## PARAGRAF 8 - RECHTE UND PFLICHTEN DES VERBRAUCHERS

1. Der Verbraucher ist verpflichtet, dem Unternehmer oder dessen Vertreter spätestens zu Anfang der Charterfahrt eine Liste mit den Namen der Gäste einschließlich Telefonnummern von Ansprechpartnern zu überreichen.
2. Am Ende der vereinbarten Fahrt hat der Verbraucher dafür zu sorgen, dass das Schiff sich in demselben Zustand wie vor Anfang der vereinbarten Fahrt befindet, sofern dies innerhalb seines unmittelbaren Einflussbereiches liegt.
3. Falls der Verbraucher sich nicht an die Bestimmung in Absatz 2 gehalten hat, ist der Unternehmer berechtigt, das Schiff auf Kosten des Verbrauchers in den Zustand zurückzusetzen, in dem es sich zu Anfang der vereinbarten Fahrt befand. Dies gilt nicht, wenn diese Kosten durch die Versicherung gedeckt werden.
4. Der Verbraucher und seine Gäste müssen jederzeit die Anweisungen des Unternehmers und/oder Kapitäns und/oder anderer Besatzungsmitglieder befolgen. Dies gilt insbesondere für die Vorschriften und Anweisungen, die zwecks Ordnung und Sicherheit an Bord des Schiffes erteilt werden.
5. Der Verbraucher bietet dem Schiffsführer und eventuellen anderen Besatzungsmitgliedern die Möglichkeit, das an Bord vorhandene Catering in Anspruch zu nehmen. Der Verbraucher erwartet hierfür keine Bezahlung oder Gegenleistung. Wenn nicht an Bord gegessen wird, ist in dem Mietpreis ein Betrag für das Catering für den Schiffsführer und die Besatzung enthalten.
6. Gepäckstücke des Verbrauchers und seiner Gäste dürfen durch ihren Umfang oder ihre Verstaung an Bord keine Behinderung darstellen. Diese Beurteilung obliegt dem Schiffsführer. Unter zulässigem Gepäck werden verstanden: die normalen, für den persönlichen Gebrauch benötigten Artikel, die vom Verbraucher und/oder Gast in einem Mal in einem Koffer, einer Tasche, einem Kleiderbeutel oder einem Rucksack mit der Hand mitgeführt werden können. Hierunter werden keine Nahrungsmittel und Getränke verstanden.
7. Es ist dem Verbraucher und/oder seinen Gästen untersagt, gefährliche Stoffe, Waffen, Drogen oder Schmuggelware an Bord zu bringen.
8. Ohne ausdrückliche Zustimmung vorab ist es verboten, Haustiere an Bord zu bringen oder zu haben.
9. Der Verbraucher weist seine Gäste auf die für sie geltenden Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen hin.

## PARAGRAF 9 – VERTRAGSAUFLÖSUNG UND -AUSSETZUNG

1. Wenn eine der Vertragsparteien ihre Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht erfüllt, darf die andere Vertragspartei ihre eigenen Verpflichtungen aussetzen oder den Vertrag kündigen. Das gilt nicht, wenn eine Aussetzung oder Auflösung des Vertrages wegen des besonderen Charakters oder der Geringfügigkeit der Vertragsverletzung nicht gerechtfertigt ist.
2. Eine Partei darf den Vertrag auf jeden Fall auflösen, wenn:
  - die Gegenseite für insolvent erklärt wurde;
  - der Gegenseite ein gerichtlicher Zahlungsaufschub gewährt wurde;
  - auf die Gegenseite eine gerichtliche Schuldenbereinigung Anwendung findet;
  - die Gegenseite unter gerichtliche Vormundschaft gestellt wurde;
  - die Gegenseite ihre vertraglichen Verpflichtungen nicht innerhalb von 14 Tagen ab schriftlicher Inverzugsetzung erfüllt hat;

- das entsprechende Schiff infolge unvorhergesehener Umstände nicht verfügbar ist und es trotz bewiesener ausreichender Bemühungen des Unternehmers nicht möglich ist, fristgemäß ein anderes vergleichbares Schiff anzubieten.
- Darüber hinaus darf der Unternehmer den Vertrag ebenfalls auflösen, wenn:
- eine wie in Paragraph 8 Absatz 4, 5, 6, 7 oder 8 genannte Situation vorliegt;
  - die Zahl der Anmeldungen kleiner ist als die vor der Buchung angegebene erforderliche Mindestteilnehmeranzahl. Der Unternehmer darf den Vertrag in vorgeanntem Fall nur innerhalb der in seinem Angebot genannten Stornierungsfrist auflösen.
3. Wenn eine Partei den Vertrag kündigen oder auflösen möchte, hat dieses schriftlich und begründet zu erfolgen. Der Vertrag wird zum Zeitpunkt des Eingangs des Kündigungsschreibens aber auf jeden Fall spätestens 5 Tage nach Versand des Kündigungsschreibens als außergerichtlich aufgelöst betrachtet.
  4. Wenn die Ursache für die Kündigung oder Auflösung dem Verbraucher und/oder den Gästen zuzuschreiben ist, geht der sich hieraus entstandene Schaden zulasten des Verbrauchers.
  5. Bei Auflösung des Vertrages kann der Verbraucher beim Unternehmer Anspruch auf die Erstattung eines ihm eventuell entstandenen Schadens erheben. Dies ist jedoch nur dann möglich, wenn die Nichterfüllung dem Unternehmer anzulasten ist. Diese Schadensersatzleistung ist auf höchstens den vereinbarten Gesamtpreis für die Charterfahrt beschränkt.

## PARAGRAF 10 – HAFTUNG

1. Die Haftung des Unternehmers für Schäden beschränkt sich auf dreimal den Gesamtbetrag der Charterfahrt. Dies gilt nicht, wenn es sich um Personenschäden handelt oder wenn der Schaden durch vorsätzliches oder fahrlässiges Handeln des Unternehmers verursacht wurde.
2. Falls der Verbraucher durch ein zurechenbares Versäumnis des Unternehmers Schaden in Form eines entgangenen Urlaubsgenusses erlitten hat, ist der Unternehmer zur Erstattung des Schadens verpflichtet. Diese Schadensersatzleistung beträgt höchstens einmal die Reisesumme.
3. Hat der Unternehmer eine Dienstleistung erbracht, auf welche ein Vertrag oder eine Verordnung anwendbar ist, in dem/der ein Ausschluss oder eine Beschränkung seiner Haftung aufgenommen ist, kann der Unternehmer sich darauf berufen.
4. Wenn der Verbraucher oder ein Gast Anspruch auf einen Schadensersatz erheben will, muss er seine diesbezügliche Forderung innerhalb der Verjährungsfrist von 2 Jahren einreichen.
5. Der Unternehmer ist nicht zur Zahlung eines Schadensersatzes verpflichtet, wenn der Schaden des Verbrauchers oder des Gastes von der Versicherungsgesellschaft dieses Verbrauchers oder Gastes erstattet wird.
6. Falls der Unternehmer beweisen kann, dass ein Schaden vollständig oder teilweise durch Schuld oder Nachlässigkeit des Verbrauchers und/oder eines Gastes verursacht wurde, wird seine Haftung für diesen Schaden hierdurch vollständig oder teils aufgehoben.
7. Der Unternehmer haftet nicht für den Verlust von oder den Schaden an Gepäck oder Besitztümern (worunter Bargeld, Schmuck, elektronischen Geräten oder anderen Wertsachen), wenn dieser Verlust bzw. Schaden infolge unzureichender Sorgfalt des Verbrauchers entstanden sind. Unter „unzureichender Sorgfalt“ wird hier auch das unbeaufsichtigte Zurücklassen kostbarer Besitztümer auf oder im Schiff verstanden.
8. Der Verbraucher haftet für Schäden, die von ihm selber und/oder von Gästen/Besuchern, die sich auf seine Einladung an Bord des Schiffes aufhielten, verursacht wurden. Dies gilt nicht, wenn der Schaden einem schuldhaftem Handeln oder Unterlassen des Unternehmers und/oder des Schiffsführers zuzuschreiben ist.

## PARAGRAF 11 - HÖHERE GEWALT

1. Als höhere Gewalt gilt ein nicht vorhersehbares Ereignis oder eine nicht vorhersehbare Situation,
  - das/die zur Folge hat, dass die Ausführung des Vertrags verzögert oder verhindert wird; und
  - das/die der Unternehmer nicht vermeiden konnte; und
  - das/die dem Unternehmer gesetzlich, vertraglich oder aufgrund geltender gesellschaftlicher Normen nicht anzulasten ist.
2. Unter höherer Gewalt wird auch verstanden ein schwerer während des Fahrbetriebs entstandener Schaden (Havarie) des Schiffes, wodurch das Schiff nicht mehr zu dem vereinbarten Zweck eingesetzt werden kann. Dieser Schaden darf nicht auf Umstände, die der Unternehmer hätte vorhersehen oder vermeiden können oder müssen, zurückzuführen sein.
3. Es liegt ebenfalls höhere Gewalt vor, wenn der Schiffsführer der Ansicht ist, dass die Durchführung der Fahrt im Hinblick auf die Wetterbedingungen eventuell kombiniert mit der Art des Schiffes und der Gruppe der Passagiere, nicht vertretbar ist.
4. Im Falle eines Ereignisses höherer Gewalt bei einer der Vertragsparteien, ist die andere Partei dazu berechtigt, den Vertrag aufzulösen. In diesem Fall hat der Unternehmer Anspruch auf Erstattung der ihm zugunsten des Verbrauchers entstandenen Kosten. Dies gilt ausschließlich für die Kosten, die ihm vor Eintritt des Ereignisses höherer Gewalt, das zur Auflösung des Vertrages führte, entstanden sind.

## Paragraf 12 – NICHTEINHALTUNG

1. Falls eine oder mehrere Dienstleistungen nicht wie vertraglich vereinbart ausgeführt werden, liegt eine Nichteinhaltung bzw. Nichtkonformität vor. In einem solchen Fall ist der Unternehmer dafür verantwortlich, dass diese Nichteinhaltung behoben wird, außer wenn dies:
  - unmöglich ist; oder
  - unverhältnismäßig hohe Kosten in Anbetracht des Umfangs der Nichteinhaltung und des Wertes der entsprechenden Dienstleistungen mit sich bringt.
2. Der Verbraucher hat den Unternehmer unverzüglich über die Nichteinhaltung in Kenntnis zu setzen.
3. Wenn der Unternehmer zur Behebung der Nichteinhaltung verpflichtet ist, entscheidet der Verbraucher innerhalb welcher (angemessenen) Frist diese Behebung zu erfolgen hat. Falls der Unternehmer die Nichteinhaltung nicht innerhalb der vom Verbraucher festgelegten Frist behebt, kann der Verbraucher die Nichteinhaltung selber beheben und die ihm dadurch entstandenen Kosten vom Unternehmer zurückfordern.
4. Im Falle einer Nichteinhaltung ist der Verbraucher darüber hinaus dazu berechtigt:
  - den Vertrag ohne Bezahlung zu beenden;
  - einen angemessenen Preisnachlass vom Unternehmer zu fordern;
  - einen passenden Schadensersatz vom Unternehmer zu fordern.

Dieses Recht erlischt, wenn der Unternehmer nachweisen kann, dass die Nichteinhaltung:

- dem Verbraucher oder einem Gast oder einem/einer an der Ausführung des Vertrages beteiligten Dritten anzulasten ist; oder
  - die Folge unvermeidlicher und außerordentlicher Umstände ist.
5. Kann der Unternehmer infolge unvermeidbarer und außerordentlicher Umstände die Rückkehr des Verbrauchers und/oder der Gäste zum vertraglich vereinbarten Datum und Ort nicht gewährleisten? Dann gehen die Kosten für die erforderliche Unterkunft zulasten des Unternehmers. Der Unternehmer bezahlt höchstens 3 (drei) Übernachtungen pro Verbraucher oder Gast.

#### PARAGRAF 13 - HILFE UND UNTERSTÜTZUNG

Der Unternehmer hat die Pflicht, dem Verbraucher und den Gästen Hilfe und Unterstützung zu leisten, wenn diese sich in Schwierigkeiten befinden. Falls die Ursache dieser Schwierigkeiten dem Verbraucher und/oder den Gästen anzurechnen ist, gehen die Kosten für diese Unterstützung zulasten des Verbrauchers und/oder der Gäste.

#### PARAGRAF 14 - INSOLVENZ

Der Unternehmer trifft alle erforderlichen Maßnahmen für den Fall, dass er wegen einer finanziellen Insolvenz seine Verpflichtungen gegenüber dem Verbraucher nicht oder nicht mehr erfüllen kann. Dabei handelt es sich um Maßnahmen, die gewährleisten, dass:

- seine Verpflichtungen durch eine andere Partei übernommen werden; oder
- dem Verbraucher der Betrag für die Charterfahrt zurückerstattet wird. Vor Anfang der Charterfahrt geht es hierbei um den vollständigen Betrag; wenn die Charterfahrt bereits zum Teil durchgeführt wurde um einen anteiligen Betrag.

Der Unternehmer trifft darüber hinaus Maßnahmen, die, sofern erforderlich, eine Repatriierung des Verbrauchers und der Gäste ermöglichen.

#### PARAGRAF 15 – REKLAMATIONEN

1. Wenn der Verbraucher eine Reklamation über die Ausführung des Vertrags hat, hat er den Unternehmer und/oder den Schiffsführer vor Ort unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen. Der Unternehmer und/oder der Schiffsführer versucht/versuchen anschließend gemeinsam mit dem Verbraucher oder dem Gast, eine Lösung zu finden. Sollte dies nicht zu einem befriedigenden Ergebnis führen bzw. wenn die Reklamation erst nach der Charterfahrt entsteht, muss der Verbraucher dem Unternehmer diese innerhalb gebührender (angemessener) Zeit schriftlich oder per E-Mail zur Kenntnis bringen. Der Verbraucher hat die Reklamation ausreichend zu beschreiben und zu erläutern.
2. Wenn der Verbraucher eine Rechnung reklamiert, muss er den Unternehmer darüber per Brief in Kenntnis setzen. Dies hat innerhalb gebührender (angemessener) Zeit nach Erhalt der Rechnung zu erfolgen. Er muss die entsprechende Reklamation in seinem Schreiben ausreichend beschreiben und erläutern.
3. Reicht der Verbraucher seine Reklamation nicht rechtzeitig ein, kann dies zum Verlust seiner diesbezüglichen Ansprüche führen. Ist die Tatsache, dass der Verbraucher seine Reklamation nicht rechtzeitig vorgetragen hat, ihm nach Billigkeit nicht selbst anzulasten, dann behält er seine Rechte.
4. Wenn ersichtlich geworden ist, dass die Reklamation nicht einvernehmlich abgewickelt werden kann, liegt eine Streitigkeit vor.

#### PARAGRAF 16 – STREITBEILEGUNG

1. Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer kann jeder von ihnen unter folgender Adresse der Schiedsstelle vorlegen:  
Geschillencommissie Waterrecreatie, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, Niederlande (www.sgc.nl). Dafür gelten die folgenden Bedingungen:
  - Die Streitigkeit betrifft das Zustandekommen oder die Ausführung eines Vertrags zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher.
  - Der Vertrag betrifft Dienstleistungen oder Produkte, die der Unternehmer dem Verbraucher bereits erbracht bzw. geliefert hat oder noch zu erbringen bzw. zu liefern hat.
  - Auf den Vertrag finden diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung.
2. Der Schlichtungsausschuss befasst sich nur dann mit einer Streitigkeit, wenn:
  - der Verbraucher seine Reklamation zuerst dem Unternehmer vorgelegt hat;
  - der Unternehmer und der Verbraucher keine gemeinsame Lösung gefunden haben;
  - die Streitigkeit dem Schlichtungsausschluss innerhalb von 12 Monaten nachdem der Verbraucher seine Reklamation dem Unternehmer zur Kenntnis gebracht hat, vorgelegt wird;
  - die Streitigkeit dem Schlichtungsausschuss in Form eines Briefes oder in einer anderen vom Schlichtungsausschuss bestimmten Form vorgelegt wurde.
3. Der Schlichtungsausschuss befasst sich prinzipiell nur mit Streitigkeiten mit einem Streitwert von höchstens 14.000,- €. Liegt der Streitwert einer Streitigkeit über 14.000,- €, kann sich der Ausschuss nur dann mit der Streitigkeit befassen, wenn beide Parteien diesem ausdrücklich zustimmen.
4. Legt ein Verbraucher dem Schlichtungsausschuss eine Streitigkeit vor, ist der Unternehmer verpflichtet, dies zu akzeptieren. Wenn der Unternehmer dem Schlichtungsausschuss eine Streitigkeit vorlegen will, muss er den Verbraucher ersuchen, dem Unternehmer innerhalb von 5 Wochen mitzuteilen, ob der Verbraucher damit einverstanden ist. Der Unternehmer muss dabei ankündigen, dass er – wenn der Verbraucher nicht innerhalb dieser 5 Wochen reagiert – ein Verfahren beim Landgericht anstrengen kann.
5. Bei seiner Behandlung der Streitigkeit und seiner Entscheidung folgt der Schlichtungsausschuss den für ihn geltenden Regularien. Auf Wunsch werden diese Regularien dem Verbraucher und/oder dem Unternehmer zugeschickt. Die Entscheidungen des Schlichtungsausschusses erfolgen in Form einer verbindlichen Empfehlung. Für die Bearbeitung einer Streitigkeit ist eine Vergütung zu leisten.
6. Ausschließlich das Gericht und der genannte Schlichtungsausschuss sind für Streitigkeiten zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher zuständig.

#### PARAGRAF 17 – ERFÜLLUNGSGARANTIE

1. Die HISWA Vereniging gewährleistet, dass seine Mitglieder den verbindlichen Empfehlungen des Schlichtungsausschusses nachkommen. Dies gilt nicht, wenn ein Mitglied beschließt, die Empfehlung innerhalb von 2 Monaten nach ihrer Versendung einem Gericht zur Überprüfung vorzulegen. Bleibt die Empfehlung nach der gerichtlichen Überprüfung instand und ist das

entsprechende Urteil rechtskräftig geworden, tritt die Gewährleistung erneut in Kraft.

2. Pro verbindlicher Empfehlung beträgt die von der HISWA Vereniging dem Verbraucher zu erbringende Leistung höchstens 10.000,- €. Dies gilt auch, wenn der Verbraucher der verbindlichen Empfehlung zufolge mehr als 10.000,- € vom Unternehmer zu fordern hat. In diesem Fall erhält der Verbraucher 10.000,- € von der HISWA Vereniging, und auf der HISWA Vereniging ruht die Selbstverpflichtung, dafür Sorge zu tragen, dass der Unternehmer den Restbetrag zahlt.
3. Um diese Garantie in Anspruch nehmen zu können, muss der Verbraucher einen entsprechenden schriftlichen Antrag an die HISWA Vereniging richten. Außerdem hat der Verbraucher der HISWA Vereniging die Forderung, die er gegen den Unternehmer hat, zu übertragen. Ist die Forderung höher als 10.000,- €, braucht der Verbraucher der HISWA Vereniging im Prinzip nur den Teil der Forderung, der unter 10.000,- € liegt, zu übertragen. Der Verbraucher kann jedoch nach eigenem Ermessen der HISWA Vereniging auch den Teil der Forderung, der über 10.000,- € liegt, übertragen. Die HISWA Vereniging fordert dann in eigenem Namen und auf eigene Kosten die Bezahlung dieses Betrags vom Unternehmer. Hat die HISWA Vereniging damit Erfolg, zahlt sie den Betrag an den Verbraucher.
4. Die HISWA Vereniging gibt keine Erfüllungsgarantie ab, wenn - bevor der Verbraucher die formellen Annahmeanforderungen für die Behandlung der Streitigkeit durch den Schlichtungsausschuss erfüllt hat - eine der folgende Situationen vorliegt:
  - Dem Unternehmer wurde gerichtlicher Gläubigerschutz gewährt.
  - Der Unternehmer wurde für insolvent erklärt.
  - Die Geschäftstätigkeit des Unternehmers wurde faktisch beendet.

Entscheidend für diese Situation ist das Datum, an dem die Betriebsbeendigung im Handelsregister eingetragen wurde, oder ein früheres Datum, von dem die HISWA Vereniging glaubhaft machen kann, dass die Betriebsaktivitäten faktisch an diesem Datum beendet wurden.

Unter den formellen Annahmeanforderungen werden die Handlungen verstanden, die der Verbraucher ausführen muss, um die Streitigkeit vom Schlichtungsausschuss bearbeiten zu lassen. Darunter fallen die Zahlung von Reklamations-/Beschwerdegeld, das Einsenden eines ausgefüllten und unterzeichneten Fragenformulars und eine eventuelle Depoteinzahlung.

#### PARAGRAF 18 - RECHTSWAHL

Auf alle Streitigkeiten, die sich auf diesen Vertrag beziehen, findet das niederländische Recht Anwendung, sofern nicht aufgrund zwingender Rechtsnormen ein anderes nationales Recht Anwendung findet.

#### PARAGRAF 19 - ABWEICHUNGEN VON DEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Ergänzungen oder Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur möglich, wenn diese dem Verbraucher nicht zum Nachteil gereichen und wenn diese schriftlich oder elektronisch in einer solchen Form dokumentiert wurden, dass der Verbraucher sie auf einfache Weise archivieren oder speichern kann.

#### PARAGRAF 20 - ÄNDERUNGEN

Wenn die HISWA Vereniging diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ändert, geschieht dies grundsätzlich in Abstimmung mit dem Königlich Niederländischen Touring Club ANWB und dem niederländischen Verbraucherschutzbund (Consumentenbond).