

Belvilla AG - Allgemeine Geschäftsbedingungen für unsere Gäste

Die Belvilla AG (verantwortlich für die Marken Belvilla, AanZee, VillaXL, TopicTravel und Ardennes Relais) hofft, Ihnen einen angenehmen Aufenthalt in einem unserer Ferienhäuser bieten zu können. Zuvor müssen die folgenden Schritte durchlaufen werden.

- i. Angebot auf unserer Website oder einer Website unserer Partner;
- ii. Buchung (auch Reservierung genannt), hiervon erhalten Sie eine **Buchungsbestätigung**;
- iii. (An-)Zahlung - danach ist Ihre Buchung verbindlich;
- iv. Ihr Aufenthaltsschein erhalten Sie von uns spätestens 6 Wochen vor dem Anreisedatum und nach Zahlung des vollständigen Buchungsbetrags. Zusammen mit der Buchungsbestätigung, die Sie zuvor erhalten haben, und diesen **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** stellt dies den **Reisevertrag dar**; und
- v. dann ist es Zeit für Ihren wohlverdienten Aufenthalt.

Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzen die Reisebedingungen der ANVR (Allgemeine niederländische Vereinigung der Reiseunternehmen). Wir haben die wichtigsten ANVR-Reisebedingungen (nachstehend: ANVR-Bed.) für Sie und für uns zusammengefasst und um unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachstehend: Belvilla-Bed.) ergänzt.

1 Unser Angebot und Ihre Buchung

1.1 Informationen auf der Website. Die Informationen über ein Ferienhaus auf unserer Website wurden mit der höchsten Sorgfalt zusammengestellt. Es ist dennoch möglich, dass die Beschreibung oder die Fotos nicht mehr dem aktuellen Stand entsprechen. So kann es zum Beispiel vorkommen, dass das Schwimmbad (Freibad) im Winter geschlossen ist, dass im Ferienhaus mittlerweile eine neue Couch steht oder dass der Weg zum Bäcker eventuell doch etwas weiter ist als angenommen. Sofern diese Unterschiede nicht erheblich sind, haben wir hierfür nicht einzutreten. Ansonsten wenden Sie sich bitte an uns. (Belvilla-Bed.)

1.2 Irrtum. Soweit ein offensichtlicher Irrtum vorliegt - beispielsweise eine offensichtlich unrealistische Preisangabe auf unserer Webseite, sind wir hieran nicht gebunden (ANVR-Bed. 4.6).

1.3 Verbindliche Buchung. Wenn Sie eine Buchung tätigen, ist diese erst verbindlich, nachdem die (An-)Zahlung bei der Belvilla AG eingegangen ist. (Belvilla-Bed.)

1.4 (Kontakt-)Daten des Gastes. Die Daten, die wir von Ihnen und Ihrer Reisegruppe verlangen, benötigen wir für die Buchung. (ANVR-Bed. 3.1) Wie wir Ihre Daten behandeln, erfahren Sie in der Rubrik [Datenschutz](#).

Sollten Sie oder ein Mitglied Ihrer Reisegruppe geistige oder körperliche Einschränkungen haben, können wir diese Umstände nur berücksichtigen, wenn Sie uns darüber im Voraus informieren. (ANVR-Bed. 3.2 und 3.3)

2 Buchungsbetrag

2.1 Zahlung. Den Buchungsbetrag zahlen Sie bitte vollständig in Euro. Bei der Zahlung gilt als Zahlungsdatum der Tag, an dem der Betrag dem Bankkonto der Belvilla AG gutgeschrieben wird. Sofern Sie in einer anderen Währung zahlen, geht der durch den Wechselkurs bedingte Preisunterschied zu Ihren Lasten. (Belvilla-Bed.)

2.2 Zahlungsfrist. Nachdem Sie eine Buchung getätigt haben, sind Sie verpflichtet, unverzüglich den Buchungsbetrag (mindestens 30 % davon) zu zahlen. Erst nach dieser Zahlung ist die Buchung verbindlich. Auch sind Sie verpflichtet die vollständige Prämie für eine eventuelle Reise- oder Reiserücktrittsversicherung unverzüglich zu zahlen. (ANVR-Bed. 1.3, 10.1 und Belvilla-Bed.)

Wenn Sie eine Anzahlung geleistet haben, zahlen Sie bitte spätestens 6 Wochen vor Anreise den Restbetrag des Buchungsbetrags. (ANVR-Bed. 10.1 und Belvilla-Bed.)

Soweit Sie innerhalb einer Frist von 6 Wochen vor Anreisedatum buchen, ist der vollständige Buchungsbetrag sofort zahlbar. In diesem Fall können Sie nicht mehr per Banküberweisung zahlen. (Belvilla-Bed.)

2.3 Kautionszahlung und Nebenkosten. Einige Ferienhäuser erfordern eine Kautionszahlung. Außerdem können Nebenkosten entstehen, zum Beispiel für Bettwäsche oder die (End-)Reinigung. Die Zahlungsart für die Kautionszahlung und/oder die Nebenkosten ist im Reisevertrag angegeben. (Belvilla-Bed.)

2.4 Verspätete Zahlung. Wenn wir den Buchungsbetrag (und die Kautionszahlung) nicht innerhalb der Zahlungsfrist erhalten, auch nicht nach einer Mahnung, beenden wir den Reisevertrag und stellen Ihnen die Stornierungskosten sowie eventuelle außergerichtliche Kosten in Rechnung. (ANVR-Bed. 10.2)

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass nach Beendigung des Reisevertrags andere Gäste das Ferienhaus buchen können und dass wir Ihnen bei verspäteter Zahlung keine Verfügbarkeit des Ferienhauses mehr garantieren können. (Belvilla-Bed.)

3 Änderung und Stornierung

3.1 Änderung. Belvilla AG kann an Ihrem Reisevertrag unerhebliche Änderungen vornehmen, aber hierüber werden wir Sie ausdrücklich informieren. Bei einer erheblichen Änderung fragen wir Sie, ob Sie diese akzeptieren oder ob Sie die Buchung lieber stornieren wollen. (ANVR-Bed. 5.1 und 5.2) Wenn Sie den Reisevertrag ändern möchten - beispielsweise das Anreisedatum ändern oder Sie möchten ein anderes Ferienhaus - stellen wir Ihnen dafür Kosten in Höhe der Stornierungskosten in Rechnung. (Belvilla-Bed.)

3.2 Rücktritt durch Belvilla AG. Natürlich möchten wir Sie nicht enttäuschen, aber dennoch kann es geschehen, dass wir Ihre endgültige Buchung am ersten Werktag nach Ihrer Buchung stornieren. In diesem Fall wird Ihre (An-)Zahlung zurückerstattet. (ANVR-Bed. 4.4, 4.5 und Belvilla-Bed.)

3.3 Rücktrittskosten bei Rücktritt durch den Reisenden. Sie können Ihre verbindliche Buchung nicht kostenneutral stornieren. Je näher das Anreisedatum, desto höhere Kosten sind im Zusammenhang mit der Vorbereitung Ihres Aufenthalts entstanden. Die Stornierungsbedingungen der Belvilla AG unterscheiden sich von jenen von ANVR. Die aktuellsten Stornierungsbedingungen finden Sie auf [unserer Webseite](#). Die für Ihre Buchung geltenden Stornierungsbedingungen finden Sie auf Ihrer Buchungsbestätigung.

Falls Sie Ihr Ferienhaus über eine Webseite von einem unserer Partner gebucht haben, kann es sein, dass die Stornierungsgebühren des jeweiligen Partners gelten. In diesem Fall wird dies in Ihrer Buchung angegeben. (ANVR-Bed.9.4)

Stornierungen bearbeiten wir an Werktagen. Erreicht uns eine Stornierung nach Ende des Werktags, bearbeiten wir diese am nächsten Werktag. Der nächste Werktag ist entscheidend für die Ermittlung der Stornierungskosten. (ANVR-Bed. 1.3, 9.1, 9.8 und Belvilla-Bed.)

4 Aufenthalt

4.1 Einchecken. Im Regelfall können Sie zwischen 16:00 Uhr und 18:00 Uhr einchecken. Sollte das bei Ihrem Aufenthalt anders sein, wird dies im Reisevertrag angegeben. (Belvilla-Bed.)

4.2 Auschecken. Im Reisevertrag ist der Zeitpunkt angegeben, zu dem Sie auschecken sollten. Sollten Sie das Ferienhaus nicht rechtzeitig verlassen, werden Ihnen zusätzliche Kosten in Rechnung gestellt. (Belvilla-Bed.)

4.3 Erwartungen. Wie Sie von uns erwarten, dass wir Ihnen einen angenehmen Aufenthalt bieten, so erwarten wir auch von Ihnen, dass Sie und Ihre Reisegruppe gute Gäste sind und unseren Anweisungen und den Anweisungen des Hauseigentümers/ Verwalters Folge leisten. Darunter verstehen wir in jedem Fall, dass Sie und Ihre Reisegesellschaft (i) niemanden behindern und stören; (ii) die Bettwäsche benutzen, mit der die Betten bezogen sind; (iii) das Haus in dem Zustand wieder verlassen, in dem Sie es angetroffen haben, das Geschirr ab gespült und den Boden gewischt haben. (ANVR-Bed. 11.1 und Belvilla-Bed.)

Sollte dies nicht geschehen, sind wir berechtigt Ihnen die (Reinigungs-) Kosten in Rechnung stellen oder den Reisevertrag beenden. In diesem Fall haben Sie kein Recht auf eine Entschädigung. (ANVR-Bed. 11.2 und Belvilla-Bed.)

4.4 Schäden. Es kann natürlich passieren, dass Sie oder Ihre Reisegesellschaft Schäden im oder um das Ferienhaus verursachen. Bitte melden Sie solche Schäden unverzüglich Hauseigentümer/Verwalter als auch uns, so dass niemand eine böse Überraschung erleben muss. In diesem Fall haften Sie für diese Schäden. Unsere [Schadensversicherung](#) deckt zahlreiche Schadensfälle ab. Mit Ihrer Buchung erhalten Sie die Bedingungen dieser Versicherung. Sollte der Schadensfall nicht von diesen Bedingungen abgedeckt sein, müssen Sie den Schaden selbst ersetzen (ANVR-Bed. 11.1 und Belvilla-Bed.)

4.5 Hilfe und Unterstützung. Brauchen Sie während Ihres Aufenthalts dringende persönliche Hilfe oder Unterstützung, dann rufen Sie bitte den Hauseigentümer/Verwalter oder unseren SOS-Dienst für weitere Informationen an. Die Telefonnummern finden Sie auf Ihrem Aufenthaltsschein. (ANVR-Bed. 6.1)

4.6 Unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände. Angenommen, es treten Umstände ein, die Ihren Aufenthalt beeinflussen und an denen weder Sie noch wir etwas ändern können. Hier sind Umstände denkbar, welche der [Calamiteitenfonds](#) (*Stiftung Fonds für Katastrophen bei Reisen*) als Katastrophe definiert, oder es liegt eine Reisewarnung(rot) seitens des (niederländischen) [Außenministeriums](#) vor. In diesem Fall können Sie den Reisevertrag kündigen und wir werden Ihnen daraufhin den Buchungsbetrag zurückerstatten. Hierunter fallen keine Umstände, für die Sie sich mit einer Reise- oder Reiserücktrittsversicherung hätten versichern können. Wir haften nicht für eventuelle Kosten infolge dieser Umstände. (ANVR-Bed. 9.9, 9.10 und 7.8)

Wir haften auch nicht für (mit-) verursachte Schäden infolge Ihres Handelns, des Handelns Ihrer Reisegesellschaft oder des Handelns Dritter. Wenn beispielsweise vor Ort Probleme mit der Elektrizität oder dem Wasser auftreten, wenn außergewöhnliche Wetterverhältnisse vorliegen oder bei einem Brand im Ferienhaus. (ANVR-Bed. 7.8)

4.7 Alternative. Sofern ein wesentlicher Teil Ihres Aufenthalt nicht oder nicht mehr möglich ist, suchen wir für Sie eine gleichwertige Alternative. Hierbei berücksichtigen wir so weit wie möglich den Standort, die Klasse und die Ausstattung des Ferienhauses sowie die Zusammensetzung der Reisegesellschaft. (ANVR-Bed. 7.2 und 7.4)

Ist die Alternative von niedrigerer Qualität, erhalten Sie von uns eine Entschädigung. Ist die Alternative von höherer Qualität, bitten wir Sie um eine Nachzahlung. Sie haben in beiden Fällen auch die Möglichkeit, den Reisevertrag zu beenden. (ANVR-Bed. 7.2, 7.3 und Belvilla-Bed.)

5 Nicht erwartungsgemäß

5.1 Meldung vor Ort. Entspricht die Ferienunterkunft nicht Ihren Erwartungen, melden Sie dies bitte unverzüglich dem Hauseigentümer/Verwalter. Kommen Sie zu keiner gemeinsamen Lösung, benachrichtigen Sie uns bitte unverzüglich. Dies ermöglicht uns, Ihnen eine angemessene Lösung anzubieten, sofern eine solche Lösung möglich ist und keine übermäßig hohe Kosten beinhaltet. (ANVR-Bed. 7.1, 12.1, 12.2 und Belvilla-Bed.)

Sollten Sie uns nicht auf die vorstehend genannte Art zu verstehen geben, dass Ihr Aufenthalt nicht Ihren Erwartungen entspricht, verlieren Sie das Recht auf eine Entschädigung. (ANVR-Bed. 12.5)

5.2 Beschwerde. Soweit Ihre Beschwerde den Rest Ihres Aufenthaltes erheblich beeinträchtigt, ohne dass eine Abhilfe gefunden werden kann, erhalten Sie die Möglichkeit, den Reisevertrag zu kündigen. In diesem Fall entsteht Ihnen soweit einschlägig ein Recht auf eine Minderung oder auf eine Erstattung des Buchungsbetrags. (ANVR-Bed. 7.5, 7.6, 12.3 und 12.4)

Gelingt es uns nicht, innerhalb eines angemessenen Zeitraums eine passende Lösung zu finden, können Sie eine Reklamation einreichen, wie auf unserer Website angegeben. Reichen Sie Ihre Reklamation spätestens innerhalb von 2 Monaten nach Ihrem Aufenthalt bei uns ein, bearbeiten wir diese innerhalb eines Monats. (ANVR-Bed. 12.6, 12.8, 12.9)

5.3 Vermittlungsausschuss. Wir hoffen es natürlich nicht, aber sollten wir Ihre Reklamation nicht zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet haben, dann können Sie diese an die [Geschillencommissie Reizen](#) (*Vermittlungsausschuss Reisen*) weiterleiten. (ANVR-Bed. 13.1 und Belvilla-Bed.)

6 Um Missverständnisse zu vermeiden

6.1 Kein Gast auf Geschäftsreise. Wir sind auf die Vermietung von Ferienhäusern spezialisiert und daher nicht für Geschäftsreisen geeignet (Belvilla-Bed.)

6.2 Urlaub. Da die Unterkünfte für Urlaubszwecke gestaltet sind, können diese für eine maximale Dauer von 3 Monaten gebucht werden. Für Italien beträgt die maximale Dauer 1 Monat. (Belvilla-Bed.)

6.3 Volljährig. Sie können nur dann eine Buchung tätigen, wenn Sie mindestens 18 Jahre alt sind. (Belvilla-Bed.)

6.4 Gruppe von jungen Leuten. Einige Ferienhäuser richten sich vor allem an die Zielgruppe der Familiengruppen. Gruppen, die ausschließlich aus jungen Leuten bestehen, sind hier daher nicht erlaubt. Unter jungen Leuten verstehen wir Personen im Alter bis 25 Jahre. In einem solchen Fall zeigen wir diese Informationen deutlich auf unserer Website und im Reisevertrag an. Eine Buchung, die gegen diese Bestimmungen verstößt, wird storniert. Die Stornierungskosten gehen zu Ihren Lasten. (Belvilla-Bed.)

6.5 Feiern, Veranstaltungen und Treffen mit geladenen Gästen. Das Ferienhaus ist für Sie und Ihre Reisegesellschaft bestimmt. Es ist Ihnen daher nicht gestattet, Feiern, Veranstaltungen oder Treffen mit geladenen Gästen zu organisieren, die Ihrer Reisegesellschaft nicht angehören. In einem solchen Fall beenden wir den Reisevertrag und stellen Ihnen die (Reinigungs-)Kosten in Rechnung.

6.6 Zusätzliche Reisedienstleistungen. Falls Sie über einen Link auf unserer Website oder in der Buchungsbestätigung eine zusätzliche Reisedienstleistung bei einer Drittpartei buchen, stellt diese zusätzliche Reisedienstleistung keinen Teil Ihres Reisevertrags mit der Belvilla AG dar.

6.7 ANVR. Belvilla AG ist Mitglied der ANVR (Allgemeine niederländische Vereinigung der Reiseunternehmen). Die ANVR ist eine niederländische Vereinigung für die Reisebranche. Wir haben uns nach Kräften bemüht, die Bedingungen der ANVR möglichst deutlich zusammenzufassen. Sollten dennoch Unklarheiten bestehen, dann lesen Sie sich bitte die ANVR-Reisebedingungen selbst durch.

6.8 Recht. Es gilt das niederländische Recht, sofern dieses dem in Ihrem Land gültigen Recht nicht widerspricht. (ANVR-Bed. 13.5 und Belvilla-Bed.)

7 Ausnahmeregelung nach deutschem Recht

Ergänzend unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt für deutsche Gäste Folgendes:

7.1 Kein Widerrufsrecht. Belvilla AG weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und §651c BGB, die im Fernabsatz abgeschlossen werden, kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht nach § 651h BGB (siehe hierzu weiter unten). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach §651a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehender Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht kein Widerrufsrecht.

7.2 Bezahlung/ Anzahlung. Mit Vertragsschluss und nach Übergabe eines Sicherungsscheines gemäß § 651r BGB ist die oben genannte Anzahlung fällig.

7.3 Änderungen von Vertragsinhalten durch Belvilla AG vor Reisebeginn, die nicht den Reisepreis betreffen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, wenn die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte BELVILLA für die Durchführung der geänderten Reise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Absatz 2 BGB zu erstatten.

7.4. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn/ Rücktrittskosten

7.4.1. Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Nachweis gestattet, die Belvilla AG zustehende angemessene Entschädigung sei wesentlich geringer als die von der geforderten Entschädigungspauschale.

7.4.2. Belvilla AG behält sich vor, anstelle der vorstehenden Entschädigungspauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit Belvilla AG nachweist, dass wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Entschädigungspauschale entstanden sind. In diesem Fall ist Belvilla AG verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erworben wird, konkret zu beziffern und zu begründen.

7.5. Nicht in Anspruch genommene Leistungen. Nimmt der Kunde einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung Belvilla AG bereit und in der Lage war, nicht in Anspruch aus Gründen, die dem Kunden zuzurechnen sind, hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises, soweit solche Gründe ihn nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. Belvilla AG wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um unerhebliche Aufwendungen handelt.

7.6. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen.

7.6.1. Belvilla AG kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde trotz einer Abmahnung den Reiseverlauf/ Aufenthalt nachhaltig stört oder wenn er sich in einem solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist.

7.6.2. Dieses Rücktrittsrecht gilt auch, wenn der Kunde sich nicht an sachlich begründete Hinweise hält und sich dadurch eine erhebliche Störung des Reiseverlaufs/ Aufenthaltes oder anderer Kunden ergibt.

7.6.3. Kündigt Belvilla AG, so behält es den Anspruch auf den Reisepreis; es muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die es aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihm von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

7.7. Mitwirkungspflichten des Kunden

7.7.1. Reiseunterlagen. Der Kunde hat Belvilla AG zu informieren, wenn er die notwendigen Reiseunterlagen (z.Bsp. Reisebestätigung, Aufenthaltsschein etc.) nicht innerhalb der von BELVILLA mitgeteilten Frist erhält.

7.7.2. Kündigung. Wird die Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt oder ist dem Kunden die Durchführung der Reise/ des Aufenthaltes infolge eines solchen Mangels aus wichtigem, Belvilla AG erkennbarem Grund nicht zuzumuten, so kann der Kunde den Reisevertrag nach Maßgabe der gesetzlichen Bedingungen kündigen (§ 651l BGB). Zuvor hat der Kunde dem Belvilla AG eine angemessene Frist zur Abhilfe zu setzen.

7.8. Haftung

7.8.1. Die vertragliche Haftung von Belvilla AG für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft beigelegt worden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinaus gehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

7.8.2. Belvilla AG haftet nicht für Angaben, Leistungsstörungen und Schäden im Zusammenhang mit Leistungen,

a) die nicht vertraglich vereinbarte Hauptleistungen sind und die nicht Bestandteil des Angebotes von Belvilla AG sind und die für der Kunde erkennbar und in der Katalogbeschreibung oder der Buchungsbestätigung als Fremdleistung bezeichnet sind oder

b) während des Aufenthalts als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Theaterbesuche, Ausstellungen, Ausflüge usw.).

Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt.

7.8.3. Darüber hinaus haftet Belvilla AG nicht für den Verlust von mitgebrachten Kleidungsstücken und sonstigen Gegenständen in gebuchten Ferienhäusern/ Wohnungen/ Unterkünften etc.

7.8.4. Es wird empfohlen, eine Reiserücktritts- und Reiseunfallversicherung abzuschließen.

7.8.5. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat

Ansprüche nach den §651i, Absatz 3 Nr. 2, 4-7 BGB hat der Kunde gegenüber BELVILLA geltend zu machen. Die Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger wird empfohlen.