## Musterbrief: Pauschalreise – Buchungsfehler durch Reiseveranstalter oder Vermittler

**Absender**

[Name]

[Adresse]

[Postleitzahl und Ort]

[E-Mail]

[Telefonnummer]

**An** [Name des Reisevermittlers]

Kundendienst

[Adresse]

[Postleitzahl und Ort]

[Ort, Datum]

**Ihre Referenznummer**: **[Buchungsnummer Ihrer Pauschalreise]**

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich habe am [Buchungsdatum] eine Pauschalreise nach [Reiseziel] mit der Buchungsnummer [Buchungsnummer], und der geplanten Abreise am [Abreisedatum], für einen Betrag von [Reisepreis] gebucht. Ich habe bereits einen Betrag von [bereits gezahlter Betrag] für diese Reise bezahlt.

**Wählen Sie eine der folgenden Optionen**

***OPTION 1: Anspruch auf Korrektur der Buchung vor der Abreise***

Am [Datum] habe ich Ihre Reisebestätigung erhalten. Ich stelle aber fest, dass sie nicht mit den bei der Buchung getroffenen Vereinbarungen übereinstimmt, nämlich [nennen Sie hier die Punkte, die nicht mit der Buchung übereinstimmen]. Zum Beispiel:

* Das Abreisedatum ist anders als geplant;
* Hotelunterkünfte - Anzahl der Zimmer, Komfortklasse usw. sind nicht korrekt;
* Die Anzahl der Personen und/oder die Identitätsdaten sind nicht korrekt;
* Der Preis ist nicht korrekt (z. B. Berechnung von Sonderangeboten oder Rabatten usw.);
* …

Ich bitte Sie, dies zu korrigieren und mir so bald wie möglich eine neue Reisebestätigung und/oder eine korrekte Rechnung zu schicken. Ich verlasse mich darauf, dass Sie mir rechtzeitig vor dem Abreisetermin alle erforderlichen Reisedokumente zur Verfügung stellen.

Wenn Sie mit der Höhe der Rechnung nicht einverstanden sind, sollten Sie dies begründen. Wenn Sie Anspruch auf einen Preisnachlass haben, wird die Rechnung mit einer Gutschrift korrigiert.

***OPTION 2: Anspruch auf Entschädigung aufgrund von Buchungsfehlern***

Ich bin der Meinung, dass Ihnen bei der Buchung meiner Pauschalreise ein Fehler unterlaufen ist, nämlich [beschreiben Sie die Buchungsfehler]. Zum Beispiel:

* Ihre Identitätsdaten wurden bei der Buchung Ihres Fluges falsch eingegeben, sodass Sie nicht reisen konnten;
* Die angegebene Anzahl der Reisenden entsprach nicht der bei der Buchung vereinbarten und in der Reisebestätigung angegebenen Anzahl;
* …

Das hat mir einen Schaden zugefügt, für den ich Sie verantwortlich mache.

Nach dem Pauschalreisegesetz (Art. 45-46) sind Sie als Vermittler/Reiseveranstalter für Buchungsfehler verantwortlich. Ich bin daher der Ansicht, dass ich Anspruch auf eine (angemessene) Entschädigung habe.

Ich schätze den Schaden auf [begründen Sie die geforderte Entschädigung und schätzen Sie sie angemessen ein].

Bitte beachten Sie, dass Ihr Reiseveranstalter die zu leistende Entschädigung auf den dreifachen Reisepreis begrenzen kann, es sei denn, der Schaden wurde vorsätzlich oder fahrlässig verursacht ([Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 50)[51](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 52). § 3 des Pauschalreisegesetzes).

Ich habe folgende Belege beigefügt [beschreiben und nummerieren Sie Ihre Belege]. Zum Beispiel:

* Kostenaufstellung
* Rechnungen
* Fotos
* …

Ich bin der Ansicht, dass der Schaden, den ich erlitten habe, hinreichend nachgewiesen ist und dass Sie dafür haftbar sind, da Sie für meine Buchung verantwortlich waren.

Wenn Sie meinen Vorschlag annehmen, überweisen Sie bitte den Betrag von [die von Ihnen gewünschte Entschädigung] innerhalb von 14 Tagen auf mein Bankkonto [Kontonummer].

Wenn Sie meinen Vorschlag nicht akzeptieren, schicken Sie mir bitte so schnell wie möglich einen Gegenvorschlag.

Ich hoffe, dass wir eine Einigung erzielen können. Wenn keine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann, werde ich mich an die zuständige Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten wenden oder Klage vor dem zuständigen Gericht erheben.

\*\*\*

\*

Vorbehaltlich aller Rechte und ohne nachteilige Anerkennung.

Mit freundlichen Grüßen,

[Unterschrift]

**Erläuterung: Was besagt das Gesetz?**

***Auszüge aus dem*** [***Gesetz vom 21. November 2017***](http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2017/11/21/2017014061/justel) ***über den Verkauf von Pauschalreisen, verbundenen Reiseleistungen und Reisedienstleistungen***

**KAPITEL 3,** [**Abschnitt 5.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0024) **- Haftung für Buchungsfehler**  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 44) [45](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 46). Der Gewerbetreibende haftet für Fehler, die auf technische Mängel des Buchungssystems zurückzuführen sind, für die er verantwortlich ist, und, wenn er sich bereit erklärt hat, die Buchung einer Pauschalreise zu organisieren, für Fehler, die während des Buchungsvorgangs auftreten.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 45) [46](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0025). Ein Gewerbetreibender haftet nicht für Buchungsfehler, die dem Reisenden zuzuschreiben sind oder die durch außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände verursacht werden.

**KAPITEL 4,** [**Abschnitt 1.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0026) **- Preisnachlass und Entschädigung**  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 46) [47](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 48). Der Reiseveranstalter gewährt dem Reisenden eine Preisminderung oder eine Entschädigung gemäß den Bestimmungen dieses Abschnitts.  
  Ist der Veranstalter außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums ansässig, so unterliegt der Vermittler den Verpflichtungen, die den Veranstaltern nach diesem Abschnitt auferlegt werden, es sei denn, der Vermittler weist nach, dass der Veranstalter die dort genannten Verpflichtungen erfüllt hat.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 47) [48](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 49). Der Reisende hat Anspruch auf eine angemessene Preisminderung für jeden Zeitraum, in dem die erbrachten Leistungen nicht vertragsgemäß sind, es sei denn, der Reiseveranstalter weist nach, dass der Reisende den Mangel zu vertreten hat.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 48) [49](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 50). Der Reisende hat Anspruch auf eine angemessene Entschädigung durch den Veranstalter für alle Schäden, die aufgrund der Nichtkonformität der erbrachten Leistungen entstanden sind. Die Entschädigung wird ohne übermäßige Verzögerung gezahlt.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 49) [50](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 51). Der Reisende hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn der Reiseveranstalter nachweist, dass die Nichterfüllung   
1° auf den Reisenden,  
 2° auf einen Dritten, der nicht an der Erbringung der im Pauschalreisevertrag eingeschlossenen Reiseleistungen beteiligt ist, zurückzuführen ist und unvorhersehbar oder unvermeidbar ist, oder   
3° auf außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände zurückzuführen ist.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 50) [51](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 52). § 1. Sofern internationale Übereinkommen, die für die Europäische Union verbindlich sind, die Voraussetzungen für die Zahlung einer Entschädigung durch einen Leistungserbringer, der eine Reiseleistung erbringt, die Teil einer Pauschalreise ist, oder den Umfang einer solchen Entschädigung beschränken, gelten diese Beschränkungen auch für den Veranstalter.  
 § 2 Wenn internationale Übereinkommen, die für die Europäische Union nicht verbindlich sind, die von einem Leistungserbringer zu zahlende Entschädigung begrenzen, kann der König die vom Veranstalter zu zahlende Entschädigung entsprechend begrenzen.  
 § 3 In anderen Fällen kann der Pauschalreisevertrag die vom Veranstalter zu leistende Entschädigung begrenzen, sofern diese Begrenzung nicht für Personenschäden oder für Schäden gilt, die vorsätzlich oder fahrlässig verursacht wurden, und sofern sie nicht weniger als das Dreifache des Gesamtpreises der Pauschalreise beträgt.

**KAPITEL 1er**, [**Abschnitt 1.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0007) **- Vorvertragliche Informationen**  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 4) [5](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 6). § 1. Der Veranstalter und der Vermittler, wenn die Pauschalreise über einen Vermittler verkauft wird, übermitteln dem Reisenden, bevor dieser durch einen Pauschalreisevertrag gebunden ist, die Standardinformationen in der entsprechenden Form gemäß Anhang I Teil A oder B und, sofern für die Pauschalreise zutreffend, die folgenden Informationen:

1°die wichtigsten Merkmale der Reiseleistungen:

(a) das/die Reiseziel(e), die Reiseroute und die Aufenthaltsdauer mit Angabe der Daten und, sofern eine Unterkunft vorgesehen ist, der Anzahl der Übernachtungen;

b) die Beförderungsmittel, -merkmale und -kategorien, die Orte, Daten und Uhrzeiten der Abreise und der Rückkehr, die Dauer und den Ort von Zwischenstopps und Anschlussverbindungen;

(c) die Lage, die wichtigsten Merkmale und gegebenenfalls die Touristenkategorie der Unterkunft nach den Vorschriften des Ziellandes;

d) die angebotenen Mahlzeiten;

e) die Besichtigungen, Ausflüge oder sonstigen Leistungen, die im Gesamtpreis der Pauschalreise enthalten sind;

(f) wenn sich aus dem Zusammenhang nicht eindeutig ergibt, ob dem Reisenden Reiseleistungen als Teil einer Gruppe erbracht werden, und wenn ja, die ungefähre Größe der Gruppe;

g) wenn der Nutzen anderer touristischer Leistungen für den Reisenden von einer wirksamen mündlichen Kommunikation abhängt, die Sprache, in der diese Leistungen erbracht werden;

(h) Informationen darüber, ob die Reise oder der Ferienaufenthalt im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist, und auf Wunsch des Reisenden genaue Informationen über die Eignung der Reise oder des Ferienaufenthalts für die Bedürfnisse des Reisenden;

2° den Firmennamen und die geografische Anschrift des Veranstalters und gegebenenfalls des Vermittlers sowie deren Telefonnummern und gegebenenfalls deren E-Mail-Adressen;

3° den Gesamtpreis der Pauschalreise, einschließlich Steuern und gegebenenfalls zusätzlicher Gebühren, Abgaben oder sonstiger Kosten, oder, falls diese vor Vertragsschluss nicht vernünftig berechnet werden können, eine Angabe der Art der zusätzlichen Kosten, die der Reisende möglicherweise noch zu tragen hat;

4° die Zahlungsbedingungen, einschließlich des Betrags oder des Prozentsatzes des Preises, der im Voraus zu zahlen ist, und des Zeitplans für die Zahlung des Restbetrags oder der finanziellen Sicherheiten, die vom Reisenden zu zahlen oder zu leisten sind;

5° die für die Pauschalreise erforderliche Mindestteilnehmerzahl und die in Artikel 31 Absatz 1 Nummer 1 genannte Frist vor Beginn der Pauschalreise für eine etwaige Kündigung des Vertrages bei Nichterreichen dieser Zahl;

6° allgemeine Informationen über Pass- und Visumerfordernisse, einschließlich der ungefähren Zeit, die für die Erlangung eines Visums erforderlich ist, sowie Informationen über Gesundheitsformalitäten im Bestimmungsland;

7° den Hinweis darauf, dass der Reisende jederzeit vor Beginn der Pauschalreise vom Vertrag zurücktreten kann, wobei eine angemessene Stornogebühr oder gegebenenfalls eine vom Veranstalter gemäß Artikel 29 erhobene Pauschalstornogebühr zu entrichten ist;

8° Informationen über obligatorische oder fakultative Versicherungen zur Deckung der Kosten eines Rücktritts vom Vertrag durch den Reisenden oder der Kosten für Hilfeleistungen, einschließlich der Rückführung bei Unfall, Krankheit oder Tod.

§ 2. Bei telefonisch geschlossenen Pauschalreiseverträgen übermitteln der Veranstalter und gegebenenfalls der Vermittler dem Reisenden die in Anhang I Teil B aufgeführten Standardinformationen sowie die in Absatz 1 Nummern 1 bis 8 genannten Informationen.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 5) [6](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 7). Bei Pauschalreisen im Sinne von Artikel 2 Nr. 2 Unterabsatz 1 Buchstabe b Nummer 5 stellen der Veranstalter und der Unternehmer, an den die Daten übermittelt werden, sicher, dass jeder von ihnen vor der vertraglichen Bindung des Reisenden die in Artikel 5 § 1 Nr. 1 bis 8 genannten Informationen erteilt, soweit sie für die von ihnen jeweils angebotenen Reiseleistungen von Bedeutung sind. Der Organisator übermittelt gleichzeitig die Standardinformationen unter Verwendung des Formulars in Anhang I Teil C.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 6) [7](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0008). Die in den Artikeln 5 und 6 genannten Informationen sind in klarer, verständlicher und hervorgehobener Form zu erteilen. Schriftlich übermittelte Informationen sind lesbar.

**KAPITEL 1**, [**Abschnitt 2.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0008) **- Verbindlichkeit der vorvertraglichen Informationen und des Abschlusses des Pauschalreisevertrags**  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 7) [8](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 9). Die vorvertraglichen Informationen, die dem Reisenden gemäß Artikel 5 Absatz 1 Nummern 1, 3 bis 5 und 7 erteilt werden, sind Bestandteil des Pauschalreisevertrags. Sie können nur im gegenseitigen und ausdrücklichen Einvernehmen der Vertragsparteien geändert werden. Der Veranstalter und gegebenenfalls der Vermittler teilen dem Reisenden vor Abschluss des Pauschalreisevertrags alle Änderungen der vorvertraglichen Informationen in klarer, verständlicher und sichtbarer Form mit.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 8) [9](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0009). Sind der Reiseveranstalter und gegebenenfalls der Vermittler ihren Informationspflichten über die in Artikel 5 Absatz 1 Nummer 3 genannten zusätzlichen Kosten, Gebühren oder sonstigen Abgaben vor Abschluss des Pauschalreisevertrags nicht nachgekommen, so haftet der Reisende nicht für diese Kosten, Gebühren oder sonstigen Abgaben.

**KAPITEL 1**, [**Abschnitt 3.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0009) **- Inhalt des Pauschalreisevertrags und zu übermittelnde Unterlagen**  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 9) [10](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 11). Pauschalreiseverträge müssen klar und verständlich formuliert sein und, falls sie schriftlich abgeschlossen werden, lesbar sein. Bei Abschluss des Pauschalreisevertrags oder unverzüglich danach händigt der Veranstalter oder Vermittler dem Reisenden eine Kopie oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Träger aus.  
   Der Reisende hat das Recht, eine Ausfertigung in Papierform zu verlangen, wenn der Pauschalreisevertrag in gleichzeitiger physischer Anwesenheit der Parteien geschlossen wird.  
   Bei Verträgen außerhalb von Geschäftsräumen im Sinne von Artikel I.8, 31° des Wirtschaftsgesetzbuchs wird dem Reisenden eine Kopie oder eine Bestätigung des Pauschalreisevertrags auf Papier oder, mit Zustimmung des Reisenden, auf einem anderen dauerhaften Träger ausgehändigt.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 10) [11](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 12). Der Pauschalreisevertrag oder seine Bestätigung enthält den gesamten Inhalt des Vertrages, der alle in Artikel 5 Absatz 1 Nummern 1 bis 8 genannten Informationen sowie die folgenden Informationen enthält:   
 1° die besonderen Anforderungen des Reisenden, die der Veranstalter akzeptiert hat;

2° eine Erklärung, dass der Veranstalter:  
 a) gemäß Artikel 33 Absatz 1 und den Artikeln 34 bis 40 für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag vorgesehenen Reiseleistungen verantwortlich ist;

b) gemäß den Artikeln 43 und 44 verpflichtet ist, dem Reisenden Beistand zu leisten, wenn er in Schwierigkeiten gerät;

3° den Namen der für den Insolvenzschutz zuständigen Stelle und ihre Kontaktangaben, einschließlich ihrer geografischen Anschrift, sowie gegebenenfalls den Namen der von dem betreffenden Mitgliedstaat zu diesem Zweck benannten zuständigen Behörde und ihre Kontaktangaben;

4° den Namen, die Anschrift, die Telefonnummer, die E-Mail-Adresse und gegebenenfalls die Faxnummer der örtlichen Vertretung des Veranstalters, einer Kontaktstelle oder eines anderen Dienstes, über die der Reisende den Veranstalter schnell und effektiv kontaktieren, bei Schwierigkeiten um Hilfe ersuchen oder Mängel, die während der Pauschalreise festgestellt wurden, beanstanden kann;

5° eine Erklärung, dass der Reisende verpflichtet ist, jeden Mangel, den er während der Durchführung der Pauschalreise feststellt, gemäß Artikel 34 zu melden;

6° bei Minderjährigen, die ohne Begleitung eines Elternteils oder einer anderen bevollmächtigten Person auf der Grundlage eines Pauschalreisevertrags einschließlich Unterkunft reisen, Informationen, die es ermöglichen, direkten Kontakt mit dem Minderjährigen oder der für den Minderjährigen verantwortlichen Person am Aufenthaltsort des Minderjährigen aufzunehmen;

7° Informationen über verfügbare interne Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und außergerichtliche Streitbeilegungsmechanismen (REL) gemäß Artikel XVI.2 bis XVI.4 des Wirtschaftsgesetzbuchs und gegebenenfalls über die REL-Einrichtung, der der Gewerbetreibende angehört, sowie über die Online-Streitbeilegungsplattform gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG;

8° Informationen über das Recht des Reisenden, seinen Vertrag gemäß den Artikeln 16 bis 18 auf einen anderen Reisenden zu übertragen.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 11) [12](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 13). Bei Pauschalreisen im Sinne von Artikel 2 Absatz 2 Nummer 1 Buchstabe b Nummer 5 unterrichtet der Unternehmer, an den die Daten übermittelt werden, den Veranstalter über den Abschluss des Vertrags, der zur Bildung einer Pauschalreise führt. Der Gewerbetreibende stellt ihm die Informationen zur Verfügung, die er zur Erfüllung seiner Pflichten als Veranstalter benötigt.  
 Sobald der Reiseveranstalter über die Durchführung einer Pauschalreise unterrichtet ist, hat er dem Reisenden die in Artikel 11 Nummern 1 bis 8 genannten Informationen auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 12) [13](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 14). Die in den Artikeln 11 und 12 genannten Informationen sind in klarer, verständlicher und hervorgehobener Form zu erteilen.  
  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 13) [14](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0010). Rechtzeitig vor Beginn der Pauschalreise stellt der Veranstalter dem Reisenden die erforderlichen Belege, Reisegutscheine und Fahrkarten, Informationen über die voraussichtliche Abfahrtszeit und gegebenenfalls die späteste Check-in-Zeit sowie die voraussichtlichen Zeiten für Zwischenstopps, Anschlüsse und Ankunft zur Verfügung.

**KAPITEL 1,** [**Abschnitt 4.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0010) **- Beweislast**  
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art. 14) [15](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0011). Die Beweislast für die Einhaltung der in diesem Kapitel festgelegten Informationspflichten liegt beim Gewerbetreibenden.