



**STO Garant**  
Torenallee 20  
5617 BC Eindhoven  
  
+31 (0)85 13 02 943  
info@sto-garant.nl  
www.sto-garant.nl

# STO Garant

## Garantiesystem für Pauschalreisen, verknüpfte Reisearrangements und/oder einzelne Reisedienstleistungen

Fassung 2.2, 4 Dezember 2019

STO Garant entschädigt Reisende, sollte ein Reiseveranstalter aufgrund einer finanziellen Schieflage den gebuchten Reisedienst 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 STO Garant erheben können und woraus dieser Anspruch im Einzelnen besteht.

Im Rahmen unseres Garantiesystems benutzen wir diese Begriffe:

<i>Certo</i>	Certo Escrow B.V., mit satzungsmäßigem Sitz in Eindhoven (Niederlande), ein bei De Nederlandsche Bank (DNB, der niederländischen Zentralbank), der Autoriteit Financiële Markten (AFM, der niederländischen Aufsichtsbehörde für Finanzmärkte) und Currence eingetragener Zahlungsdienstleister, der die von STO Garant genutzte Treuhandkonto-Regelung anbietet.
<i>Escrow-Vertrag</i>	Der Vertrag zwischen Ihnen, dem Reiseveranstalter und Certo, auf dessen Grundlage die Regelung über eine Treuhandkonto-Regelung durchgeführt wird.
<i>Garantie</i>	die von STO Garant gebotene Garantie.
<i>Garantiesystem</i>	dieses System.
<i>Reisedienstleistung</i>	ein mit Ihnen vereinbarter Pauschalreisevertrag, ein zusammenhängendes Reisearrangement oder ein Vertrag für eine oder mehrere Reisedienstleistungen wie dies im niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuch (Art. 7:500 – 7:513d) dargelegt wird.
<i>Reiseveranstalter</i>	der Anbieter, bei dem Sie eine Reisedienstleistung abgenommen haben und der Teilnehmer von STO Garant ist.
<i>Reisesumme</i>	die Vergütung, die Sie für die Reisedienstleistung bezahlen oder bezahlt haben.
<i>Stichting Derdengelden Certo Escrow</i>	Die Stiftung unter Leitung von Certo, die den Reisebetrag für die Treuhandkonto-Regelung sicherstellt.
<i>STO Garant</i>	Stichting Take Over, mit satzungsmäßigem Sitz in Eindhoven (Niederlande).

Diese Begriffe stimmen mit den gesetzlichen Definitionen aus Titel 7A, Buch 7 des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches überein.

### Artikel 1 – Wie funktioniert die Garantie?

- 1.1 Die Garantie beruht auf der Treuhandkonto-Regelung (auch Escrow-Regelung genannt) zwischen Ihnen, dem Reiseveranstalter und Certo. Die Treuhandkonto-Regelung wird von Certo über ein Anderkonto, das unter dem Namen der Stichting Derdengelden Certo Escrow geführt wird, angeboten. Kurz zusammengefasst besagt die Treuhandkonto-Regelung, dass Ihr Reisebetrag bei der Stichting Derdengelden Certo Escrow verwahrt wird und der



**STO Garant**  
Torenallee 20  
5617 BC Eindhoven  
  
+31 (0)85 13 02 943  
info@sto-garant.nl  
www.sto-garant.nl

Reiseveranstalter diesen Betrag erst nach Beendigung der Reisedienstleistung erhält. Sie erhalten per E-Mail eine Bestätigung von STO Garant, sobald Ihre Reisesumme auf dem Treuhandkonto hinterlegt ist.

- 1.2 Im Falle einer finanziellen Schieflage des Reiseveranstalters wird der von Ihnen hinterlegte Reisebetrag gemäß dem Escrow-Vertrag für STO Garant freigegeben. STO Garant führt im Anschluss die Garantie gemäß diesem Garantiesystem aus.

#### Artikel 2 – Geltungsbereich der Garantie

- 2.1 Sie haben einen Garantieanspruch, sofern Ihr Reiseveranstalter die Reisedienstleistung aufgrund einer finanziellen Schieflage nicht (vollständig und/oder rechtzeitig) erbringen kann. Eine finanzielle Schieflage liegt u. a. in diesen Fällen vor:
  - a) Die Insolvenz des Reiseveranstalters wurde angemeldet;
  - b) Der Reiseveranstalter oder dessen Gesellschafter fasst den Beschluss, selbst einen Insolvenzantrag zu stellen oder er ist vorläufig zahlungsunfähig;
  - c) Eine Zwangsvollstreckung hinsichtlich des Reiseveranstalters wird angeordnet und diese Anordnung wird nicht innerhalb von vier Wochen aufgehoben;
  - d) Hinsichtlich des Reiseveranstalters wurden Verfahren in Bezug auf die Umschuldungsregelung angestrengt.
- 2.2 Die Garantie gilt für Reisedienstleistungen, bei denen auf der Rechnung angeführt wird, dass die Garantie anwendbar ist und bei denen der Reiseveranstalter nicht als Reisevermittler handelt (gemäß Art. 7:500 des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches).
- 2.3 Die Garantie ist nur für Reisedienstleistungen anwendbar, die an einem Datum vereinbart wurden, an dem der Reiseveranstalter ein Teilnehmer bei STO Garant war.
- 2.4 Darüber hinaus ist die Garantie nur anwendbar, wenn Sie vor Beginn Ihrer Reise von STO Garant per E-Mail die Bestätigung erhalten haben, dass Ihr Reisebetrag durch die Stichting Derdengelden Certo Escrow garantiert ist.

#### Artikel 3 – Leistungsumfang der Garantie

- 3.1 Sollte die Reisedienstleistung noch nicht in Anspruch genommen worden sein, kümmert sich STO Garant darum, dass Sie die für die Reisedienstleistung bereits entrichtete Reisesumme zurückerhalten oder die Reisedienstleistung noch erbracht wird. Dies erfolgt nach Ermessen von STO Garant.
- 3.2 STO Garant kann Ihnen als Ersatz eine Reisedienstleistung anbieten; gegebenenfalls mit einem Aufpreis oder einer Rückzahlung, sollte der Preis dieser ersetzenden Reisedienstleistung abweichen. Es steht Ihnen frei, eine solche Leistung abzulehnen, es sei denn, dass die ersetzende Reisedienstleistung zu keiner beträchtlichen Veränderung im Vergleich zu der von Ihnen vereinbarten Reisedienstleistung führt.
- 3.3 Sollte die Reisedienstleistung bereits zum Teil in Anspruch genommen sein, kümmert sich STO Garant darum, dass der Rest der Reisedienstleistung noch erbracht wird oder die bereits entrichtete Reisesumme im entsprechenden Verhältnis anteilig zurückerstattet wird.
- 3.4 Sollte die Reisedienstleistung eine Personenbeförderung umfassen und die Anwendung der Garantie hinsichtlich der Reisedienstleistung gesetzlich vorgeschrieben sein, kümmert sich STO Garant ebenfalls um eine Rückführung zum Ausgangspunkt der Reisedienstleistung und

ggf. für eine Unterkunft bis zur Rückführung sowie um die Entrichtung der diesbezüglichen Kosten.

3.5 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.

3.6 Die Garantie umfasst keine Rückzahlung von:

- a) Beträge, die nicht dem von der Stichting Derdengelden Certo Escrow garantierten Umfang unterliegen;
- b) Wertgutscheinen und Reiseschecks, die nicht zu einer Reisedienstleistung geführt haben; und
- c) Versicherungsprämien, Policenkosten, Kreditkartenkosten, Änderungskosten, Zinskosten, Visakosten und ähnlichen Kosten, die kein Bestandteil der Reisesumme sind.

#### Artikel 4 – Inanspruchnahme der Garantie

4.1 Sollten Sie die Garantie in Anspruch nehmen wollen, müssen Sie so schnell wie möglich – spätestens aber am vereinbarten Enddatum der Reisedienstleistung – Ihren Anspruch per E-Mail (info@sto-garant.nl) oder telefonisch (+31 (0)85 130 29 43) bei STO Garant geltend machen.

4.2 Um einen Garantieanspruch geltend zu machen, senden Sie STO Garant bitte die nachstehenden Dokumente zu:

- a) die Reisevereinbarung mit dem Reiseveranstalter oder die Buchungsbestätigung, und;
- b) die Rechnung, auf der angeführt wird, dass die Garantie anwendbar ist, und;
- c) einen Zahlungsnachweis in Bezug auf die Rechnung (Kontoauszug), und;
- d) die Bestätigung per E-Mail von STO Garant, dass Ihr Reisebetrag dem Garantiefumfang unterliegt, und;
- e) bei einer Personenbeförderung: eine Kopie/ein Foto möglicher Reiseunterlagen, z. B. (Bahn-)Karten o. Ä.

4.3 Ihr Garantieanspruch erlischt, wenn Ihr Anspruch nicht innerhalb der vorgegebenen Frist und gemäß den Abschnitten 4.1 und 4.2 bei STO Garant geltend gemacht worden ist.

4.4 Auf Ersuchen von STO Garant müssen Sie alle weiteren Informationen, die für die Bestimmung der Rechte und Pflichten von STO Garant sowie für die Verrichtung der geplanten Reisedienstleistung oder der alternativen Reisedienstleistung von Wichtigkeit sind, so schnell wie möglich bereitstellen.

4.5 Sollten Sie den Anspruch nicht vollständig geltend machen oder nicht umfassend an der Bereitstellung der benötigten ergänzenden Informationen mitwirken, und zwar auch dann nicht, wenn Ihnen eine Frist von vier Wochen eingeräumt wurde, um einer entsprechenden Aufforderung noch nachzukommen, erlischt der Geltungsanspruch hinsichtlich des Garantiesystems.

4.6 Ein Anspruch STO Garant gegenüber im Rahmen des Garantiesystems ist nicht übertragbar und kann nicht belastet werden.

#### Artikel 5 – Schlussbestimmungen



**STO Garant**  
Torenallee 20  
5617 BC Eindhoven

+31 (0)85 13 02 943  
info@sto-garant.nl  
www.sto-garant.nl

- 5.1 Ihre Ansprüche dem Reiseveranstalter gegenüber gehen im Rahmen des Forderungsübergangs auf STO Garant über, nachdem STO Garant die (geplanten oder als Alternative durchgeführten) Reiseleistungen oder die Rückführung erbracht bzw. vorgenommen hat. Sie sind verpflichtet, auf erste Aufforderung von STO Garant daran mitzuwirken; andernfalls könnte als Sanktion ihr Garantieanspruch erlöschen.
- 5.2 STO Garant ist jederzeit zu einer Änderung des Garantiesystems berechtigt. Die Änderungen gelten für alle Reisedienstleistungen, die vereinbart wurden, nachdem die neue Fassung des Garantiesystems auf der Website von STO Garant eingestellt wurde.
- 5.3 Bezüglich des Garantiesystems findet niederländisches Recht Anwendung, es sei denn, dass dies im Widerspruch zu geltendem Recht steht.
- 5.4 Sämtliche Streitfälle zwischen Ihnen und STO Garant werden bei dem zuständigen Richter am Gericht Ostbrabant in 's-Hertogenbosch (Niederlande) anhängig gemacht, es sei denn, dass dies im Widerspruch zu geltendem Recht steht.