



## Verordnung der Luxemburger Kommission für Reises Streitfälle

Die Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle asbl (nachfolgend bezeichnet als ULC), die Union Luxembourgeoise des Agences de Voyages du Grand-Duché de Luxembourg (nachfolgend bezeichnet als ULAV ) vereinbaren gemäß dem Gesetz über die Einführung der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten in das Verbrauchergesetzbuch, den Verbrauchern eine Organisation für die außergerichtliche Beilegung von Reises Streitigkeiten zur Verfügung zu stellen, die die Bezeichnung "Luxemburger Kommission für Reises Streitfälle" (nachfolgend bezeichnet als CLLV) trägt.

Die Parteien vereinbaren die folgenden Durchführungsbestimmungen:

### Article 1 : Zusammensetzung

Die ULC und ULAV ernennen jeweils zwei effektive Delegierte und einen stellvertretenden Delegierten für eine Dauer von 3 Jahren bestellen. Die Delegierten verfügen über die notwendigen Kenntnisse und Erfahrungen sowie über ein allgemeines Verständnis des Rechts und der Besonderheiten von Reiseverträgen.

Sie können nicht grundlos von ihrem Amt enthoben werden und erhalten keinerlei Anordnung der Parteien.

### Article 2 : Anschrift

Die CLLV und ihr Sekretariat befinden sich in L- 1274 Howald, 55, Rue des Bruyères.

Beschwerden müssen zusammen mit Belegen an die vorgenannte Anschrift der CLLV geschickt werden.

Die CLLV kann telefonisch, per Fax oder E-Mail kontaktiert werden.

CLLV  
55, Rue des Bruyères  
L- 1274 Howald  
Tel.: 49 60 22 – 205  
Fax: 49 49 57  
Email: [Contact@cllv.lu](mailto:Contact@cllv.lu)

## Article 3 : Sekretariat

Die Sekretariatsarbeit wird von einem Mitarbeiter der ULC übernommen. Dieser nimmt die Beschwerden entgegen, prüft, ob die Bedingungen für die Einschaltung der CLLV erfüllt sind, fordert im Bedarfsfall zusätzliche Informationen an und leitet die Beschwerde an die CLLV weiter.

Diese informiert die Streitparteien innerhalb einer Frist von 3 Wochen nach Erhalt der vollständigen Beschwerde über deren Zulässigkeit.

Im Falle der Unzulässigkeit liefert die CLLV die entsprechende Begründung ebenfalls innerhalb von 3 Wochen.

## Article 4 : Kosten

Die Einschaltung der CLLV ist kostenlos.

## Article 5 : Anwendungsbereich

### 1.1 Betroffene Streitfälle

Die CLLV ist zuständig für die Bearbeitung von:

- nationaler und grenzüberschreitender Streitigkeiten bezüglich Pauschalreiseverträgen welche den Artikeln L.225-1 ff. des Verbraucherkodex unterliegen, welche zwischen einem in Luxemburg ansässigen oder nicht ansässigen Verbraucher und einem in Luxemburg niedergelassenen Reisedienstleister geschlossen wurden;
- jeglichen anderen Reisedienstleistungsverträgen, welche von einem in Luxemburg ansässigen oder nicht ansässigen Verbraucher mittels eines in Luxemburg niedergelassenen Reisebüros abgeschlossen wurden.

Die CLLV kann ferner eingeschaltet werden, wenn ein nicht in Luxemburg ansässiger Reisedienstleister seine Zuständigkeit für Streitfälle mit in Luxemburg wohnhaften Verbrauchern akzeptiert.

### 1.2 Ausgeschlossene Streitfälle

Nicht in die Zuständigkeit der CLLV fallen Klagen bezüglich Personenschäden, Reise- und Reisehilfeversicherungen, die nicht im Reise- oder Ausflugsvertrag enthalten sind, Insolvenz oder Konkurs des Reiseveranstalters, Reisevermittlers oder Beförderers sowie Flüge, die der Verordnung Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11.02.2004 unterliegen, die eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen zum Inhalt hat.

## Article 6 : Aufgabe

Die Aufgabe der CLLV besteht in der Schlichtung zwischen den Parteien.

## Article 7 : Beitritt

Die ULAV lädt ihre Mitglieder ein, ihren grundsätzlichen Beitritt zur CLLV zum Ausdruck zu bringen.

Die Liste der betroffenen Reisebüros steht am Sitz der Unterzeichnerparteien und auf der Website der CLLV zur Verfügung. Der grundsätzliche Beitritt des Reisebüros zwingt den Verbraucher nicht, sich den Entscheidungen der CLLV zu unterwerfen. Ein Reisebüro kann die Einschaltung der CLLV nur aus ernsthaften Gründen ablehnen.

Die CLLV ist nicht nur für Streitfälle zuständig, an denen die Mitglieder der oben genannten Verbände beteiligt sind, sondern kann von jedem Reisedienstleister eingeschaltet werden, der seinen Sitz in Luxemburg oder außerhalb hat und die Zuständigkeit der Kommission innerhalb seiner allgemeinen Verkaufsbedingungen oder nach Eintritt eines Streitfalls mit dem Verbraucher anerkennt.

## Article 8 : Antrag

Die Antragsstellung erfolgt zwingend schriftlich, in luxemburgischer, französischer oder deutscher Sprache.

Der Verfahrensablauf findet ebenfalls in diesen Sprachen statt.

Der Verbraucher hat das Antragsformular, zusammen mit einer Kopie dieser Vorschriften und mit den Belegen ordnungsgemäß datiert und unterzeichnet, an das Sekretariat der CLLV zu senden.

Die Übermittlung kann online ([Contact@cllv.lu](mailto:Contact@cllv.lu)) oder auf dem Postweg oder per Fax an das Sekretariat erfolgen.

Eine Beschwerde ist nur dann zulässig, wenn der Verbraucher vorher seine Reklamation schriftlich an den Reisedienstleister (Reiseveranstalter, Reisevermittler oder -büro, Beförderungsunternehmen) geschickt hat und wenn nach einer Frist von 3 Monaten keine zufriedenstellende Regelung gefunden wurde.

Eine Beschwerde bei der CLLV ist nur zulässig, wenn sie innerhalb 12 Monaten nach der an den Reisedienstleister geschickten Reklamation eingebracht wird.

Eine Beschwerde kann ferner abgelehnt werden, wenn sie:

- offensichtlich unbegründet oder unzureichend dokumentiert ist;
- missbräuchlich, mutwillig oder schikanös ist;
- von einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung, einem ordentlichen Gericht oder einem Schiedsgericht in Luxemburg oder im Ausland behandelt wird oder wurde.

Der Verbraucher hat folgende Unterlagen einzureichen, sofern sie ihm zur Verfügung stehen:

- eine Kopie des Reisevertrags und der allgemeinen Reisebedingungen;
- Broschüren/Prospekte, die er vom Reisebüro erhalten hat;
- jeden Beleg über die Beschwerde vor Ort;

- den gesamten Briefwechsel, der in diesem Zusammenhang mit dem Reisebüro und/oder dem Reiseveranstalter erfolgte;
- Belege wie Fotos, Videobänder, Zeugenaussagen.

Der Verbraucher hat ferner ein Exemplar dieser Verordnung mit Datum und Unterschrift zu übersenden.

## Article 9 : Verfahren

Die CLLV informiert den/die betroffenen Reisedienstleister über ihre Einschaltung und fordert ihn/sie auf, innerhalb einer von ihr angemessenen gesetzten Frist eine Stellungnahme abzugeben.

Jede Partei erhält von der CLLV die von der Gegenpartei geltend gemachten Argumente, Beweiselemente, Unterlagen und Fakten sowie jede abgegebene Erklärung und Stellungnahme von Gutachtern und kann sich diesbezüglich in einer angemessenen Frist äußern.

Nach Erhalt jeglicher Unterlagen und Informationen seitens des Gewerbetreibenden zur korrekten Untersuchung der Angelegenheit, informiert die CLLV die Parteien über den Eingang des vollständigen Antrags und das Eingangsdatum.

Die CLLV achtet dabei auf den Schutz personenbezogener Daten.

Die CLLV prüft die Unterlagen und kann ggf. zusätzliche Informationen oder Schriftstücke von den Parteien einfordern.

Die CLLV kann ferner die Parteien zu einer Anhörung laden. Auch die Parteien können verlangen, angehört zu werden. Der Beistand eines Rechtsanwalts oder eines sonstigen Rechtsberaters ist fakultativ.

Die CLLV bemüht sich innerhalb 90 Kalendertagen ab dem Datum des Eingangs der vollständigen Beschwerde eine Schlichtung zwischen den Parteien herbeizuführen. Sie kann diese Frist im Falle eines sehr komplexen Rechtsstreits verlängern, wenn sie es für zweckdienlich hält. Die Parteien werden über sämtliche Verlängerungen dieser Frist und der erforderlichen Dauer zum Abschluss des Streitfalls informiert.

Wird keine gütliche Lösung gefunden, kann die CLLV den Parteien eine motivierte Lösung hinsichtlich Rechts- und Ermessenslage vorschlagen, welche sie annehmen oder ablehnen können.

Diesbezüglich verfügen sie über eine angemessene Bedenkzeit.

Im Falle einer gütlichen Einigung zwischen den Parteien oder der Annahme des Lösungsvorschlags der CLLV, hält diese das Ende des Verfahrens der gütlichen Streitbeilegung in einem Protokoll fest das den Parteien übermittelt wird.

Sind die Standpunkte der Parteien unvereinbar oder nicht überprüfbar, so wird das Scheitern der gütlichen Einigung in einem Protokoll festgehalten das den Parteien übermittelt wird.

Die vorgeschlagene Lösung kann sich von der Entscheidung eines Gerichts, auf Basis der gleichen Elemente, unterscheiden.

Sie ist zwar rechtlich nicht bindend, aber ihre moralische Autorität dürfte ausreichen, um einen Streitfall zu klären.

Dadurch wird den Streitparteien nicht das Recht genommen, den Fall vor Gericht zu bringen.

Die Lösungsvorschläge und erstellten Protokolle der CLLV werden nicht veröffentlicht, sind aber Gegenstand eines jährlichen Berichts, der es ermöglicht, die erhaltenen Ergebnisse zu bewerten und die Art der Streitfälle zu identifizieren.

Sofern die Parteien ihre Zustimmung nicht erteilt haben, dürfen die Stellungnahmen nicht als Beleg vor Gericht verwendet werden.

## Article 10 : Verarbeitung und Schutz personenbezogener Daten

Die CLLV ist für die Verarbeitung personenbezogener Daten verantwortlich.

Bei den von der CLLV verarbeiteten personenbezogenen Daten handelt es sich um die personenbezogenen Daten, die die Streitparteien per E-Mail oder Post an die CLLV übermitteln, wie z.B. Identifikationsdaten (Nachname, Vorname, Post- und E-Mail-Adresse, Telefonnummer), Bankdaten (Kontonummer), Reise-, Freizeitgewohnheiten usw. und werden nicht an Dritte im Streitfall weitergegeben.

Alle an die CLLV gerichtete Korrespondenz wird jedoch zur Information und Stellungnahme an die Gegenparteien weitergeleitet.

Die Daten werden gespeichert und verwendet, soweit dies für die Verarbeitung der Akte erforderlich ist, für die Dauer des Verfahrens und darüber hinaus, für die Dauer, die die CLLV zur Erfüllung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen gemäß den geltenden Verjährungsfristen benötigt.

Sie werden so lange aufbewahrt, wie es zum Schutz der Rechte und Interessen der CLLV erforderlich ist.

Grundsätzlich hat jeder Verbraucher das Recht, jederzeit auf seine personenbezogenen Daten zuzugreifen, die Berichtigung oder Löschung dieser Daten zu verlangen, die Einschränkung ihrer Verarbeitung zu erwirken, sich ihrer Verwendung für Prospektzwecke und ihrer Übertragbarkeit zu widersetzen.

Das Recht eines Verbrauchers, die Verarbeitung seiner Daten zu löschen oder einzuschränken, gilt vorbehaltlich des Rechts der CLLV, diese Daten wie im vorherigen Absatz beschrieben zu speichern.

Jeder Antrag auf Löschung oder Information im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten ist an [Gdpr@cllv.lu](mailto:Gdpr@cllv.lu) zu richten.

Personenbezogene Daten werden nur von ULC- und ULAV-Delegierten der CLLV verwendet. Nur diese Delegierten und das mit dem Sekretariat betraute Personal haben Zugang.

Im Rahmen der Tätigkeitsberichte, denen die CLLV nach den für die außergerichtliche Streitbeilegung geltenden Bestimmungen unterliegt, werden nur anonymisierte Daten an das Wirtschaftsministerium übermittelt.

Jede Partei kann sich jederzeit aus dem Verfahren zurückziehen.

Sie muss die andere Partei und die CLLV hierüber schriftlich informieren.

Howald, Juni 2019

Datum und Unterschrift des Kunden



*Ein ordnungsgemäß unterzeichnetes und datiertes Exemplar dieses Schriftstücks muss dem Antragsformular beigelegt werden.*