

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## DUTCHEN

DUTCHEN B.V. ist eine professionelle Agentur für die Vermietung und Verwaltung von Ferienwohnungen und Ferienhäusern im Luxussegment in besonderen, überschaubaren Ferienparks an der Küste, im Wattenmeer und in attraktiven Naturgebieten. Dutchen B.V. hat seinen Geschäftssitz in Haarlem und ist bei der Handelskammer unter der Nummer 34365953 registriert.

### Artikel 1- Begriffsdefinitionen

In den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Begriffsdefinitionen:

1. *(Haupt-)Mieter*: eine (natürliche) Person, die eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus aus dem Angebot von DUTCHEN mietet oder zu mieten wünscht.
2. *Mitmieter*: die Person, die sich gemeinsam mit dem (Haupt-)Mieter im Ferienhaus aufhält.
3. *Verwalter*: die Person, die im Namen des Eigentümers eines Ferienhauses die Aufgaben im Zusammenhang mit der Verwaltung des Ferienhauses auf sich nimmt.
4. *Konsument*: eine natürliche Person, die eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus mietet und nicht in Ausübung ihrer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit handelt.
5. *Dritte*: jedwede andere (juristische) Person, abgesehen von DUTCHEN und dem Mieter.
6. *Eigentümer*: der rechtmäßige Eigentümer eines Ferienhauses (oder dessen Stellvertreter), der DUTCHEN mit der Vermietung des Ferienhauses beauftragt hat.
7. *Buchung*: eine von DUTCHEN akzeptierte Reservierung für eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus.
8. *Ferienhaus*: eine als mietbare Ferienunterkunft von DUTCHEN angebotene Wohnung oder ein Haus.
9. *Aufenthalt*: die tatsächliche Nutzung einer Ferienunterkunft.

### Artikel 2- Anwendbarkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote und Kostenvoranschläge, Lieferungen und Dienste von, und für Verträge mit DUTCHEN. Abweichende Klauseln, Vereinbarungen oder Regelungen gelten nur, sofern und soweit diese seitens DUTCHEN ausdrücklich schriftlich bestätigt wurden. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Rechtsverhältnisse zwischen DUTCHEN und Konsumenten, und nicht für Rechtsverhältnisse zwischen DUTCHEN und Unternehmen beziehungsweise Personen, die in Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit handeln.

### Artikel 3- Widerrufsrecht

DUTCHEN weist den Mieter darauf hin, dass von ihm getätigte Reservierungen gesetzlich bindend sind. Das Widerrufsrecht gilt nicht für Dienste/Vereinbarungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Unterkünften, wenn in der entsprechenden Vereinbarung ein bestimmtes Datum oder ein bestimmter Zeitraum festgelegt ist, und ausgenommen für Wohnzwecke. Diese Dienste stellen nämlich im Rahmen des Fernabsatzgesetzes eine

Ausnahme dar und kommen daher für ein Widerrufsrecht („Bedenkzeit“) von 14 Tagen nicht in Betracht.

#### Artikel 4- Preise und Tarife

1. Bei den Preisen handelt es sich um Grundpreise einschließlich Umsatzsteuer und zusätzlicher Kosten, jedoch zuzüglich der optional entstehenden Extra-Kosten.
2. Die Zusatzkosten umfassen lokale, behördlich auferlegte oder festgelegte Gebühren (die sogenannten Ferienpark-Auflagen) und Zusatzkosten wie Reservierungsgebühren, Reinigung, Bereitstellung von Bettwäsche und (Küchen-)Handtüchern.
3. Die optional entstehenden Extra-Kosten beziehen sich beispielsweise auf die Kosten einer Reiserücktrittsversicherung und die Kosten von hinzugebuchten Posten.
4. Für die aktuell geltenden Preise und Tarife sind ausschließlich die Angaben auf der Website von DUTCHEN maßgeblich.

#### Artikel 5- Zahlungsbestimmungen

1. Die Zahlung von (mindestens) 50 % des Gesamtmietpreises einschließlich zusätzlicher Kosten, wie auf der Rechnung für den Fully Flexible Tarif angegeben, muss sofort nach der Buchung/Reservierung erfolgen und innerhalb von 5 Tagen nach dem Reservierungsdatum bei DUTCHEN eingehen. Der Restbetrag muss spätestens 6 Wochen vor dem Anreisedatum bei DUTCHEN eingegangen sein.
2. Bei Buchungen innerhalb von 6 Wochen vor der Ankunft, für den nicht erstattungsfähigen Tarif und bei Zahlung über die Zahlungsmethode IDEAL muss die Zahlung sofort und in einem Zug erfolgen und spätestens 5 Tage nach dem Buchungsdatum bei DUTCHEN eingehen.
3. Der Schlüssel für das Ferienhaus kann erst ausgehändigt werden, wenn DUTCHEN zu 100 % sicher sein kann, dass die Bezahlung vollständig erfolgt ist. Zu diesem Zweck hat DUTCHEN das Recht, den Mieter um Vorlage eines Zahlungsnachweises zu bitten.
4. Bei einer Banküberweisung gilt als Zahldatum der Tag, an dem der Betrag dem Konto von DUTCHEN gutgeschrieben wurde. DUTCHEN ist jederzeit dazu berechtigt, sowohl vor als auch nach Abschluss des Mietvertrags Sicherheitsnachweise für die Bezahlung zu verlangen, dabei kann die Ausführung des Mietvertrags solange aufgeschoben werden, bis die entsprechenden Sicherheiten vorgelegt sind; dabei bleibt das Recht von DUTCHEN auf Vertragserfüllung, Schadensersatz und/oder die gesamte oder teilweise Stornierung unberührt, jeweils ohne Mitwirkung des Gerichts und ohne dass DUTCHEN zu Schadensersatz verpflichtet wäre.
5. DUTCHEN behält sich das Recht vor, die Buchung zu stornieren und das Ferienhaus wieder für die Vermietung freizugeben, falls die in diesem Artikel genannten Zahlungsbestimmungen nicht eingehalten werden.

#### Artikel 6- Stornierungsbedingungen

Falls der Mieter den geschlossenen Mietvertrag aus irgendeinem Grund storniert und die über DUTCHEN angebotene Reiserücktrittsversicherung nicht in Anspruch genommen hat, schuldet er dem Vermieter eine Entschädigung (die Stornierungskosten).

Die Stornogebühr für den Tarif "Voll flexibel" beträgt:

- a. Bei einer Stornierung bis zu 30 Tagen vor Beginn des Aufenthalts fallen keine Stornogebühren an.
- b. Bei einer Stornierung innerhalb von 29 Tagen vor Beginn des Aufenthalts oder bei einer Stornierung während des Aufenthalts betragen die Stornierungskosten 100% des vereinbarten Nettomietpreises zuzüglich der Reservierungskosten.
- c. Die Gebühr wird nach Abzug der Reservierungskosten und des Beitrags für die Rücktrittsversicherung anteilig zurückerstattet, wenn das Objekt auf Empfehlung

des Mieters und mit schriftlicher Zustimmung von DUTCHEN von einem Dritten für den gleichen Zeitraum oder einen Teil davon reserviert und bezahlt wird.

Die folgenden Unterkünfte sind Ausnahmen von dieser Regel:

Suitelodges Gooilanden

- a. Bei einer Stornierung mehr 5 Tagen vor dem Anreisedatum fallen keine Stornierungskosten an.
- b. Bei einer Stornierung innerhalb von 4 Tagen vor dem Anreisedatum oder während des Aufenthalts selbst betragen die Stornierungskosten 100 % des vereinbarten Netto-Mietpreises zuzüglich der Buchungskosten.

Hotel Bleecker, Hotel Bloemendaal

- a. Bei einer Stornierung mehr als zwei Tage vor dem Anreisedatum fallen keine Stornierungskosten an.
- b. Bei einer Stornierung innerhalb von zwei Tage vor dem Anreisedatum oder während des Aufenthalts selbst betragen die Stornierungskosten 100 % des vereinbarten Netto-Mietpreises zuzüglich der Buchungskosten.

Die Stornierungskosten beim "Non-refundable" (regulären) Tarif sind wie folgt aufgebaut:

- a. Bei Stornierung einer Reservierung mit dem nicht erstattungsfähigen Tarif vor Beginn des Aufenthalts oder bei Stornierung während des Aufenthalts betragen die Stornierungskosten 100% des vereinbarten Nettomietpreises zuzüglich der Reservierungskosten.
- b. Die Gebühr wird nach Abzug der Reservierungskosten und des Beitrags für die Rücktrittsversicherung anteilig zurückerstattet, wenn das Objekt auf Empfehlung des Mieters und mit schriftlicher Zustimmung von DUTCHEN von einem Dritten für den gleichen Zeitraum oder einen Teil davon reserviert und bezahlt wird.

Falls der Mieter über DUTCHEN eine Reiserücktrittsversicherung abgeschlossen hat und unter Angabe eines für die Versicherung gültigen Grundes storniert, werden die Kosten möglicherweise von der Versicherung erstattet. Für die Versicherungsbestimmungen der Reiserücktrittsversicherung siehe: <https://www.dutchen.de/kundenservice/stornieren>

### Artikel 7- Stornobedingungen für Gruppen

Wenn, aus welchem Grund auch immer, eine Stornierung oder Teilstornierung des abgeschlossenen Mietvertrags, verwirkt der Vermieter zu Gunsten des Vermieters eine Entschädigung. Diese Entschädigung beläuft sich auf:

- a) Bei einer Stornierung mehr als 91 Tage vor Beginn des Aufenthaltes betragen die Stornokosten 25% des vereinbarten Nettomietpreises zuzüglich der Reservierungskosten;
- b) Bei einer Stornierung weniger als 90 Tage vor Aufenthaltsbeginn betragen die Stornierungskosten 50% des vereinbarten Nettomietpreises zuzüglich der Reservierungskosten;
- c) Bei einer Stornierung weniger als 60 Tage vor Aufenthaltsbeginn betragen die Stornokosten 60% des vereinbarten Nettomietpreises zuzüglich der Reservierungskosten
- d) Bei einer Stornierung weniger als 30 Tage vor Aufenthaltsbeginn betragen die Stornokosten 90% des vereinbarten Nettomietpreises zuzüglich der Reservierungskosten
- e) Bei einer Stornierung innerhalb von 14 Tagen vor Beginn des Aufenthalts oder während des Aufenthalts betragen die Stornierungskosten.

Der Kontakt sollte den Mietvertrag schriftlich kündigen. Ein Vertrag gilt an dem Werktag als gekündigt, an dem Dutchen die schriftliche Kündigung erhalten hat. Stornierungen außerhalb der Geschäftszeiten gelten als nächster Werktag.

Die Gebühr wird anteilig zurückerstattet, nach Abzug der Reservierungskosten und des Beitrages für die Reiserücktrittsversicherung, wenn die Unterkunft auf Empfehlung von einem Dritten genutzt wird und mit schriftlicher Zustimmung von Dutchen, für denselben Zeitraum oder einen Teil desselben reserviert und bezahlt wird.

### Artikel 8- Vertragsauflösung

Der Vermieter hat in folgenden Fällen das Recht, die Buchung ohne Fristsetzung oder richterliche Intervention als ungültig zu betrachten:

- a. Zu Beginn des Mietzeitraums ist die gesamte Mietsumme laut der Zahlungsbestimmungen in Artikel 5 nicht bezahlt.
- b. Der Mieter hat eine oder mehrere Pflichten gemäß Artikel 10, „Rechte und Pflichten des Mieters“, nicht erfüllt.

### Artikel 9- Rechte und Pflichten des Vermieters (DUTCHEN)

1. Der Vermieter ist erst dann an den Mietvertrag gebunden, wenn die (An-)Zahlung eingegangen ist.
2. Der Vermieter verpflichtet sich dazu, das Mietobjekt zum vereinbarten Zeitpunkt

- sauber und in einwandfreiem Zustand an den Mieter zu übergeben.
3. Der Vermieter hat jederzeit das Recht, das Mietobjekt zu einem vertretbaren Zeitpunkt aufzusuchen.

#### Artikel 10- Rechte und Pflichten des Mieters

1. Falls in der Buchungsbestätigung keine anderweitigen Bestimmungen festgelegt wurden, muss der Mieter bei seiner Ankunft die Schlüssel des Ferienhauses innerhalb der unter <https://www.dutchen.de/ihr-aufenthalt> angegebenen Zeiten beim Eigentümer oder beim Verwalter abholen. Falls der Mieter außerhalb der angegebenen Zeiten anreist, muss er dem Vermieter spätestens vor 16 Uhr am ersten Tag des Mietzeitraums mitteilen, dass er das Mietobjekt zu einem späteren Zeitpunkt beziehen möchte.
2. Falls in der Buchungsbestätigung keine anderweitigen Bestimmungen festgelegt wurden, muss der Mieter das Ferienhaus spätestens zum in der Buchungsbestätigung aufgeführten Zeitpunkt verlassen haben. DUTCHEN übernimmt keinerlei Verantwortung für die Folgen einer Abreise zu einem späteren Zeitpunkt als angegeben. Bei einer Abreise zu einem späteren Zeitpunkt als auf der Buchungsbestätigung angegeben muss der Mieter einen zusätzlichen Mietbetrag für einen Tag zahlen.
3. Der Mieter verpflichtet sich dazu, sich als guter Mieter zu verhalten und das Ferienhaus gemäß den angemessenen Nutzungsregeln von DUTCHEN oder vom Eigentümer/Verwalter und der Hausordnung zu nutzen. Die Nutzungsregeln und die Hausordnung befinden sich in der Infomappe im Ferienhaus.
4. Der Mieter ist dazu verpflichtet, Bettwäsche auf den Betten zu verwenden. Es ist nicht gestattet, die Betten ohne Laken zu nutzen.
5. Der Mieter darf das Mietobjekt nicht Dritten zur Nutzung überlassen oder mehr Personen im Haus übernachten lassen als in der Buchungsbestätigung vereinbart, es sei denn, der Vermieter hat dem schriftlich zugestimmt.
6. Die Mitnahme von Haustieren ist nur zulässig, wenn dies bei der Buchung ausdrücklich vereinbart wurde. Ist das nicht Fall, kann dies dazu führen, dass das Haustier abgelehnt wird oder dass der Mieter in eine andere Ferienunterkunft umgebucht wird.
7. Der Mieter verpflichtet sich dazu, das Mietobjekt ausschließlich als Ferienunterkunft zu nutzen. Es ist ausdrücklich untersagt, im Mietobjekt beruflichen oder gewerblichen Tätigkeiten nachzugehen.
8. Bei Buchungen zu geschäftlichen Zwecken akzeptiert DUTCHEN aus Gründen der Privatsphäre maximal 1 Gast pro Schlafzimmer.
9. In den Wohnungen und Häusern ist Rauchen untersagt. Falls gegen diese Regel verstoßen wird, werden die Kosten für die zusätzliche Reinigung (etwa die Reinigung der Gardinen) in Rechnung gestellt.
10. Es ist untersagt, im Mietobjekt andere, nicht vom Vermieter eingerichtete oder aufgestellte Geräte zum Kochen oder Waschen zu verwenden.
11. Der Mieter darf andere Bewohner des Ferienparks nicht durch Musik oder Lärm belästigen.
12. Es ist nicht zulässig, sich mit Jugendgruppen in den Wohnungen aufzuhalten. DUTCHEN behält sich das Recht vor, Jugendgruppen abzuweisen bzw. bei verursachter Belästigung eine Räumung zu veranlassen.
13. Das Anmieten mehrerer Mietobjekte für Gruppen, ausgenommen Jugendgruppen, ist nur möglich, wenn dies vorab entsprechend gebucht und die Gruppenart beziehungsweise die Zusammensetzung der Gruppe angegeben wird. Es gibt eine zusätzliche Kautionszahlung pro Haus zu zahlen. Gibt sich eine Mietergruppe bei der Buchung nicht als solche zu erkennen, kann dies zur Auflösung des Mietvertrags führen. DUTCHEN behält sich das Recht vor, Gruppen abzuweisen bzw. bei verursachter Belästigung eine Räumung zu veranlassen.

14. Der Mieter verpflichtet sich dazu, seine Fahrzeuge auf den ausgewiesenen Stellplätzen zu parken. Parken in den Gartenanlagen und auf dem Rasen ist untersagt.
  15. Der Mieter verpflichtet sich dazu, das Ferienhaus bei seiner Abreise in guten Zustand und besenrein zu hinterlassen. Die im Ferienhaus vorgefundenen Sachen müssen an ihren ursprünglichen Platz (wie bei der Ankunft) zurückgelegt oder -gestellt werden. Geschirr muss abgewaschen und an Ort und Stelle aufgeräumt sein. Küche und Kühlschrank sind sauber zu hinterlassen. Abfall muss im eigens dafür vorgesehenen Müllcontainer entsorgt sein. Der Eigentümer/Verwalter hat das Recht, zum Zeitpunkt der Abreise eine Endkontrolle durchzuführen. Falls der Eigentümer/Verwalter feststellt, dass (mehrere) Sachen nicht an ihrem ursprünglichen Platz liegen oder stehen, oder falls das Ferienhaus nicht besenrein oder anderweitig nicht in ordentlichem Zustand ist, hat der Eigentümer/Verwalter das Recht, dem Mieter Zusatzkosten (für die Reinigung) in Rechnung zu stellen.
  16. Der Vermieter verpflichtet sich dazu, die bei der Buchung vereinbarten Reinigungskosten zu bezahlen, unbeschadet der Pflicht, das Objekt nach Ablauf des Mietzeitraums besenrein und ordentlich zu hinterlassen.
17. Bei Nichterfüllung einer oder mehrerer in Artikel 10, Punkt 1 bis 16 genannten Verpflichtungen behält sich DUTCHEN das Recht vor, die Räumung des Mieters zu veranlassen.

#### Artikel 11- Schadensfälle

1. Der Mieter haftet für die von ihm oder seinen Mitmieter verursachten Schäden am Ferienhaus oder den darin befindlichen Sachen (zum Beispiel, jedoch nicht beschränkt auf, die Innenausstattung und Hausrat). Gleiches gilt für eventuell fehlende Sachen.
2. Der Mieter muss den Verwalter unverzüglich über einen eingetretenen Schadensfall informieren.
3. Der Mieter muss die Kosten für eventuelle Reparaturen und für Ersatz nach der ersten Aufforderung seitens des Eigentümers/Vermieters unverzüglich begleichen.
4. Wird die Ferienwohnung nicht sauber oder beschädigt gelassen, z.B. am Inventar, kann ein Teil oder die gesamte Kautions gemäß Artikel 10 einbehalten werden.
5. Das Mietobjekt mit dem darin befindlichen Inventar gemäß der im Mietobjekt vorhandenen Inventarliste gilt als vom Mieter schadenfrei akzeptiert, es sei denn, dass er innerhalb von zwei Stunden nach Bezug des Mietobjektes beim Vermieter eine Beschwerde einreicht. Insofern der Mieter nicht selbst für den entstandenen Schaden verantwortlich ist, bemüht sich der Vermieter, soweit dies nach vernünftigem Ermessen von ihm verlangt werden kann, den Schaden innerhalb von zwei Werktagen ab Schadensmeldung zu beheben. Der Mieter hat kein Recht auf Nachlässe, Mietminderung oder Schadenersatz jeglicher Art.
6. Wenn der Vermieter im Nachhinein Schäden feststellt, die der Mieter nicht reklamiert hat, werden diese Schäden als vom Mieter in seinem Mietzeitraum verursacht angesehen.

#### Artikel 12- Kautions

1. Bei der Ankunft beim Verwalter zahlt der Mieter eine Kautions oder erteilt eine schriftliche Vollmacht für den Einzug einer Kautions. Die Höhe der Kautions ist abhängig vom Ferienpark, in dem sich der Vermieter aufhält.
2. Schäden an der Ferienwohnung, dem Park oder seinem Inventar, die während der Mietzeit entstehen, zusätzliche Reinigungskosten durch Nichtbeachtung des Mietobjektes und vor Ort zu zahlende Kosten können von der Kautions abgezogen werden. Der Restbetrag der Kautions wird dem Mieter zurückerstattet.
3. Sollte der Schadensbetrag oder die entstandenen Kosten höher als der Betrag der hinterlegten Kautions sein, stellt der Vermieter dem Mieter eine Rechnung über den Restbetrag des Schadens aus.

### Artikel 13- Sonstige Bestimmungen

1. Der Vermieter übernimmt keine Haftung für Diebstahl oder Beschädigungen von Besitztümern des Mieters.
2. Der Vermieter übernimmt keine Haftung für von Dritten verursachte Belästigungen.
3. Falls das vom Mieter gebuchte Objekt wider Erwarten nicht verfügbar ist, hat der Vermieter das Recht, dem Mieter eine gleichwertige Ersatzunterkunft zur Verfügung zu stellen. Dies liegt im Ermessen des Vermieters. Der Mieter hat im vorliegenden Fall kein Recht auf Schadenersatz oder Nachlass.
4. Sobald der Mieter eine endgültige Buchung auf der Dutchen-Website vornimmt, wird die hierzu verwendete E-Mail-Adresse in die Dutchen-Datenbank aufgenommen. Auf diese E-Mail-Adresse erhält der Mieter Mitteilungen bezüglich der Buchung sowie Newsletter mit Inspirationen und Tipps für den nächsten Urlaub gebucht mit Dutchen.

### Artikel 14- Produktumschreibung

DUTCHEN verbürgt sich für die Korrektheit der Umschreibung des Ferienhauses. Die Beschreibung und die visuellen Eindrücke des Ferienhauses und der direkten Umgebung, einschließlich Anlagen, (Service-)Einrichtungen, Ausstattung und Freizeitmöglichkeiten, können je nach Art oder aufgrund zwischenzeitlicher Änderungen oder Saisoneinflüsse und dergleichen etwas von der Beschreibung auf der Website von DUTCHEN abweichen. Der Mieter kann daraus keine Ansprüche geltend machen. Der Mieter hat kein Recht auf Schadenersatz oder Nachlass.

### Artikel 15- Beschwerden

Beschwerden können während der Bürozeiten telefonisch unter der Rufnummer von DUTCHEN (+31-(0)23-7410061) eingereicht werden.

Falls eine Beschwerde nach Rücksprache mit dem Eigentümer/Verwalter und DUTCHEN vor Ort nicht zur Zufriedenheit des Mieters abgehandelt werden kann, muss der Mieter seine Beschwerde schriftlich und innerhalb von 30 Tagen nach Abreise vom Aufenthaltsort bei DUTCHEN einreichen: [info@dutchen.com](mailto:info@dutchen.com)