

# Geschäftsbedingungen für die Vermittlung von Reiseleistungen und Pauschalreisen

## Anwendungsbereich dieser Geschäftsbedingungen; Gliederung in die Abschnitte A, B und C

Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen (nachfolgend Kunde oder Reisender genannt und der Pro Herford GmbH, nachstehend „PHG“ abgekürzt, im Buchungsfall ab dem 01.07.2018 zustande kommenden Vermittlungsvertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a - y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 251 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus. **Bitte lesen Sie diese Vermittlungsbedingungen vor Ihrer Buchung sorgfältig durch!**

Im Hinblick auf die gesetzlich unterschiedlichen Arten der Vermittlung von Reiseleistungen und von Pauschalreisen je nach Art der vermittelten Reiseleistung gliedern sich diese Vermittlungsbedingungen in 3 Abschnitte.

### Die ausschließlichen Regelungen für die Vermittlung

**A) einer einzelnen Reiseleistung** oder mehreren Reiseleistungen einer einzigen Art von Reiseleistung finden Sie in **Abschnitt A** dieser Geschäftsbedingungen

**B) von verbundenen Reiseleistungen** finden Sie in **Abschnitt B** dieser Geschäftsbedingungen

**C) einer Pauschalreise** finden Sie die Regelungen in **Abschnitt C** dieser Geschäftsbedingungen.

## Abschnitt A: Regelungen bei der Vermittlung einer einzelnen Reiseleistung oder mehrerer Reiseleistungen einer einzigen Art von Reiseleistung

Die Vorschriften dieses Abschnitt A über die Vermittlung einer einzelnen Reiseleistung oder mehreren Reiseleistungen einer einzigen Art von Reiseleistung im Sinne von § 651a Abs. 3 Satz 1 BGB n.F. gelten ausschließlich, wenn die vermittelte Reiseleistung **weder Teil von verbundenen Reiseleistungen nach Abschnitt B noch Teil einer Pauschalreise nach Abschnitt C sind**. In diesem Fall ist keine Information des Kunden mittels eines Formblattes gesetzlich vorgeschrieben.

### 1. Vertragsschluss, gesetzliche Vorschriften

**1.1.** Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch **PHG** kommt zwischen dem Kunden und **PHG** der Vertrag über die Vermittlung von Reiseleistungen zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form.

**1.2.** Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erteilt, so bestätigt **PHG** den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Vermittlungsauftrags dar.

**1.3.** Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und von **PHG** ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Geschäftsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 651a ff BGB i.V.m. Art. 250ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

**1.4.** Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten Leistung gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Ohne besondere Vereinbarung oder ohne besonderen Hinweis gelten bei Beförderungsleistungen die auf gesetzlicher Grundlage von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

### 2. Allgemeine Vertragspflichten von PHG, Auskünfte, Hinweise

**2.1.** Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage beim Leistungserbringer durch **PHG** vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Leistungserbringer die Übergabe der Unterlagen über die vermittelte(n) Reiseleistung(en). Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der Leistungserbringer die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt.

**2.2.** Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haftet **PHG** im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande. Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet **PHG** gemäß § 675 Abs. 2 BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

**2.3.** Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist **PHG** nicht verpflichtet, den jeweils günstigsten Anbieter der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten. Vertragliche Verpflichtungen von **PHG** im Rahmen von ihm abgegebener „Bestpreis-Garantien“ bleiben hiervon unberührt.

**2.4.** Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt **PHG** bezüglich Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung keine Garantie i.S. von § 276 Abs. 1 Satz 1 BGB und bezüglich Auskünften über die Verfügbarkeit der vom Vermittler zu vermittelnden Leistungen keine Beschaffungsgarantie im Sinne dieser Vorschrift.

**2.5.** Sonderwünsche nimmt **PHG** nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden

den Leistungserbringer entgegen. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat **PHG** für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für den Vermittlungsauftrag oder für die vom Vermittler an den Leistungserbringer zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Leistungserbringers zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Leistungserbringers werden.

### 3. Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen

**3.1.** Sowohl den Kunden, wie auch **PHG** trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Leistungserbringers über die Reiseleistungen, die dem Kunden durch **PHG** ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Hotelgutscheine, Eintrittskarten, Versicherungsscheine und sonstige Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.

**3.2.** Soweit Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Leistungserbringer übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch **PHG** durch Übergabe im Geschäftslokal von **PHG** oder nach Wahl von **PHG** durch postalischen oder elektronischen Versand.

### 4. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber PHG

**4.1.** Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit von **PHG** nach deren Feststellung dieser unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen, sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

**4.2.** Erfolgt keine Anzeige nach Ziff. 4.1 durch den Kunden, so gilt:

a) Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 4.1 unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.

b) Ansprüche des Kunden an **PHG** entfallen insoweit, als **PHG** nachweist, dass dem Kunden ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Kunden geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit **PHG** nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Kunden **PHG** die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z.B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Leistungserbringer ermöglicht hätte.

c) Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige nach Ziff. 4.1 entfallen **nicht**

■ bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von **PHG** oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von **PHG** resultieren

■ bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von **PHG** oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von **PHG** beruhen

■ bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet. Die Haftung für Buchungsfehler nach § 651x BGB bleibt unberührt.

**4.3.** Eine vertragliche und/oder gesetzliche Verpflichtung des Kunden zur Mängelanzeige gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer bleibt von Ziffer 4 unberührt.

**4.4.** Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, **PHG** auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragten Reiseleistungen hinzuweisen.

### 5. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso

**5.1.** **PHG** ist berechtigt, Zahlungen entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Leistungserbringer zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Leistungserbringer und dem Kunden vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten.

**5.2.** Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden kann **PHG**, soweit dies den Vereinbarungen zwischen **PHG** und dem Leistungserbringer entspricht, als dessen Inkassobevollmächtigter geltend machen, jedoch auch aus eigenem Recht auf Grundlage der gesetzlichen Vorschusspflicht des Kunden als Auftraggeber gemäß § 669 BGB.

**5.3.** Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Stornokosten (Rücktrittsentschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Leistungserbringers.

**5.4.** Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen von **PHG** nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, dass der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, hat. Dies gilt nicht, wenn für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhaft Verletzung von Vertragspflichten von **PHG** ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder **PHG** aus anderen Gründen gegenüber dem Kunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

### 6. Pflichten von PHG bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern

**6.1.** Ansprüche müssen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern innerhalb bestimmter Fristen, die sich aus Gesetz oder vertraglichen Vereinbarungen ergeben können, geltend gemacht werden. Im Regelfall werden diese Fristen nicht durch Geltendmachung gegenüber PHG gewahrt. Dies gilt auch, soweit der Kunde bezüglich derselben Reiseleistung Ansprüche sowohl gegenüber PHG als auch gegenüber dem Leistungserbringer geltend machen will.

**6.2.** Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern beschränkt sich die Pflicht von PHG auf die Erteilung der erforderlichen und bekannten Informationen und Unterlagen, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen der vermittelten Leistungserbringer.

**6.3.** Übernimmt PHG - auch ohne hierzu verpflichtet zu sein - die Weiterleitung fristwahrender Anspruchsschreiben des Kunden, haftet PHG für den rechtzeitigen Zugang beim Empfänger nur bei von ihm selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachter Fristversäumnis.

**6.4.** Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern besteht keine Pflicht von PHG zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

#### **7. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von Reiseleistungen**

**7.1.** PHG weist auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen durch den Kunden eine Reiserücktrittskostenversicherung bei Buchung abzuschließen.

**7.2.** Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiserücktrittskostenversicherung üblicherweise nicht den entstehenden Schaden abdeckt, der ihm durch einen - auch unverschuldeten - Abbruch der Inanspruchnahme der Reiseleistungen nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

**7.3.** Bei der Vermittlung von Reiseversicherungen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Versicherungsbedingungen der vermittelten Reiseversicherungen besondere Vertragsbedingungen und / oder Mitwirkungspflichten des Kunden enthalten können, insbesondere Haftungsausschlüsse (z.B. bei Vorerkrankungen), Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte. PHG haftet nicht, soweit er keine Falschakunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt hat und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber dem Kunden hat.

#### **8. Vergütungsansprüche des Vermittlers**

**8.1.** Die Serviceentgelte für die Vermittlung von Reiseleistungen und für sonstige Tätigkeiten im Auftrag des Kunden bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung. Diese kann z.B. durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in den Geschäftsräumen des Vermittlers und/ oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis des Vermittlers hierauf erfolgen.

**8.2.** Der Anspruch des Vermittlers auf Serviceentgelte bleibt durch Leistungsstörungen oder Änderungen, insbesondere Umbuchung, Rücktritt, Stornierung oder Kündigung des vermittelten Vertrages durch den Leistungserbringer oder den Kunden bestehen. Dies gilt nicht, soweit sich ein Anspruch zur Rückerstattung des Kunden aufgrund eines Schadensersatzanspruchs des Kunden wegen Mängeln der Beratungs- oder Vermittlungstätigkeit des Vermittlers aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.

#### **9. Haftung von PHG**

**9.1.** Soweit PHG eine entsprechende weitergehende vertragliche Pflicht nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden übernommen hat, haftet PHG nur für ordnungsgemäße Erfüllung der Vermittlerpflichten. Diese Vermittlerpflichten schließen insbesondere die rechtswirksame Übermittlung des Angebots auf Abschluss des Vertrages mit den zu vermittelnden Leistungserbringern sowie im Falle der Annahme des Vertragsangebots durch die zu vermittelnden Leistungserbringer die Übermittlung der Vertragsbestätigung im Namen und auf Rechnung des vermittelten Leistungserbringers, ein.

**9.2.** PHG haftet nicht für Mängel und Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Dies gilt nicht bei einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung oder Zusicherung von PHG, insbesondere, wenn diese von der Leistungsbeschreibung des Leistungserbringers erheblich abweicht.

**9.3.** Eine etwaige eigene Haftung von PHG aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten sowie die Haftung nach § 651x BGB bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

#### **10. Alternative Streitbeilegung; Rechtswahl und Gerichtsstand**

**10.1.** PHG weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass PHG nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Vermittlerbedingungen für PHG verpflichtend würde, informiert PHG die Verbraucher hierüber in geeigneter Form. PHG weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

**10.2.** Für Kunden/Reisende, die nicht Angehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union oder Schweizer Staatsbürger sind, wird für das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden/Reisenden und PHG die ausschließliche Geltung des deutschen Rechts vereinbart. Solche Kunden/Reisende können PHG ausschließlich an deren Sitz verklagen.

**10.3.** Für Klagen von PHG gegen Kunden, bzw. Vertragspartner des Pauschalreisevertrages, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz von PHG vereinbart.

#### **Abschnitt B: Regelungen bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen gem. § 651w BGB**

Die Regelungen dieses Abschnitts B über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen gelten ausschließlich, wenn PHG das Formblatt über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen aushändigt. In diesem Formblatt wird der Kunde darüber informiert, dass mit Buchung einer weiteren Reiseleistung beim Vermittler keine Pauschalreise gebucht wird, jedoch mit Vertragsschluss des zweiten Vertrags verbundene Reiseleistungen entstehen.

##### **1. Zahlungen auf verbundene Reiseleistungen**

**1.1.** PHG darf Zahlungen des Reisenden auf Vergütungen für Reiseleistungen verbundener Reiseleistungen nur entgegennehmen, wenn PHG sicher gestellt hat, dass diese dem Reisenden erstattet werden, soweit Reiseleistungen von PHG selbst zu erbringen sind oder Entgeltforderungen vermittelter Leistungserbringer noch zu erfüllen sind und im Fall der Zahlungsunfähigkeit von PHG

a) Reiseleistungen ausfallen oder

b) der Reisende im Hinblick auf erbrachte Reiseleistungen Zahlungsaufforderungen nicht befriedigter vermittelter Leistungserbringer nachkommt.

**1.2.** Diese Sicherstellung leistet PHG bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen durch Abschluss einer Insolvenzversicherung gem. § 651w Abs. 3 BGB unter Nennung des Namens und der Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und in hervorgehobener Weise und Übergabe eines entsprechenden Sicherungsscheines für alle Zahlungen des Kunden an PHG verbundener Reiseleistungen, soweit der Kunde nicht direkt an den vermittelten Leistungserbringer der verbundenen Reiseleistung leistet.

##### **2. Verweis auf die zusätzliche Geltung von Regelungen in Abschnitt A**

**2.1** Darüber hinaus gelten für die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen die nachfolgend genannten Ziffern des Abschnitts A dieser Geschäftsbedingungen: 1; 2; 3; 4; 6; 7; 8; 9; 10; 11.

**2.2** Ziffer 5 des Abschnitts A gilt nur unter der Maßgabe, dass PHG seine Verpflichtung aus Ziffer 1 dieses Abschnitts B zur Sicherstellung der Zahlungen erfüllt hat.

#### **Abschnitt C: Regelungen für die Reisevermittlung von Pauschalreisen gem. § 651v BGB durch PHG**

Die Regelungen dieses Abschnitts C über die Vermittlung von Pauschalreiseverträgen („Reisevermittlung“) gemäß § 651v BGB n.F. gelten ausschließlich, wenn der Reisevermittler das Formblatt über Pauschalreisen aushändigt. In dem Formblatt ist der vermittelte Reiseveranstalter als verantwortliches Unternehmen für die Erbringung der Pauschalreise ausgewiesen.

##### **1. Zahlungen des Kunden / Reisenden auf Pauschalreisen**

**1.1** PHG und der vermittelte Reiseveranstalter dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag des Reiseveranstalters besteht und dem Kunden der Sicherungsschein des Reiseveranstalters mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde.

##### **2. Erklärungen des Kunden / Reisenden**

PHG gilt als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Kunden/Reisenden bezüglich der Erbringung der Pauschalreise entgegenzunehmen. PHG wird den Reiseveranstalter unverzüglich von solchen Erklärungen des Reisenden in Kenntnis setzen. PHG empfiehlt zur Vermeidung von Zeitverlusten trotz unverzüglicher Weiterleitung, entsprechende Erklärungen unmittelbar gegenüber dem Reiseveranstalter oder der Kontaktstelle des Reiseveranstalters zu erklären.

##### **3. Verweis auf die zusätzliche Geltung von Regelungen in Abschnitt A**

**3.1** Darüber hinaus gelten für die Reisevermittlung Pauschalreisen die nachfolgend genannten Ziffern des Abschnitts A dieser Geschäftsbedingungen: 1; 2.1; 2.3; 2.4; 2.5; 3.1; 4.1; 4.4; 6.4; 7; 8; 10; 11.

**3.2** Ziffer 2.2. des Abschnitts A gilt nur, soweit Informationen betroffen sind, zu deren Angabe der Reisevermittler nicht nach § 651v Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 250 § 1 bis 3 EGBGB verpflichtet ist.

**3.3** Ziffer 3.2 des Abschnitts A gilt nur, soweit der Kunde nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform gemäß Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB hat.

© Diese Vermittlerbedingungen sind urheberrechtlich geschützt; Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2019

Vermittler der Reiseleistungen ist:  
Pro Herford GmbH  
Goebenstraße 3-7, 32052 Herford  
Tel. +49 (0) 5221 189-150  
Fax +49 (0) 5221 189-1533  
Email: info@pro-herford.de

Stand dieser Fassung: März 2019