

# Warum sollten Sie diese Reisebedingungen lesen?

Auf eine transparente und faire Vertragsbeziehung und eine gute Information unserer Kunden haben wir schon immer größten Wert gelegt. Das seit dem 1.7.2018 geltende Reisevertragsrecht bringt eine Vielzahl von Neuerungen und Änderungen. Es sieht auch vor, dass Sie als Kunde bei der Buchung mit dem vorstehenden „Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise“ über Ihre Rechte informiert werden. Dennoch steht in unseren überarbeiteten Reisebedingungen vieles, das zusätzlich wichtig ist oder wichtig werden könnte. Die im Folgenden angegebenen Paragraphen beziehen sich auf die seit 1.7.2018 geltende Gesetzesfassung.

Qualität zu erschwinglichen Preisen bedingt bei Gruppenreisen eine Mindestteilnehmerzahl, die in der jeweiligen Ausschreibung für den

einzelnen Reiseternin angegeben ist. Näheres – auch zur Absagefrist bis spätestens am 21. Tag vor Reisebeginn – finden Sie in Ziffer VIII. Die Reisebedingungen informieren Sie zum Beispiel auch über Ihre gesetzlich geregelten Obliegenheiten zur Vermeidung von Anspruchsverlusten in Ziffer XI.

Im direktem Anschluss an die Allgemeinen Reisebedingungen finden Sie unsere Datenschutzinformationen nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), die Erläuterungen zur Eignung unserer Reisen im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität unter Inklusion und Barrierefreiheit sowie unsere aktuellen Informationen zu Verbraucherstreitbeilegungsverfahren.

## Allgemeine Reisebedingungen

### I. Abschluss des Reisevertrages

1. Ein Vertrag kommt nach der gesetzlichen Regelung stets erst in dem Zeitpunkt zustande, in dem verbindliche Vertragserklärungen beider Seiten (Angebot und deckungsgleiche Annahme) in der vereinbarten Form vorliegen. Die Annahmeerklärung muss darüber hinaus rechtzeitig erfolgen. Die Reisebeschreibung im Katalog oder Internet (im Folgenden „Ausschreibung“, vgl. Ziffer XIV) ist kein Angebot im Rechtssinn, sondern geht den Vertragserklärungen voraus (invitatio ad offerendum). Die Rollen bei der Abgabe des Angebots können wechseln, typischerweise stellt die formfrei mögliche Anmeldung des Kunden das Angebot auf Abschluss eines Reisevertrages dar, an das der Kunde bis zum Zugang einer deckungsgleichen Annahme in Textform (**Reisebestätigung**) durch die Studiosus Gruppenreisen GmbH (im Folgenden „Studiosus“), bis maximal **14 Tage ab Anmeldung** gebunden ist. Eine durch ein Computerservierungssystem oder sonstig im Reisebüro erstellte **Vormerkungs-, Anmelde- oder Optionsbestätigung** ersetzt diese Reisebestätigung nicht, sondern dokumentiert nur den Inhalt der Anmeldung.

2. Reisebüros sind nicht bevollmächtigt, vom Inhalt der Ausschreibung, dieser Reisebedingungen oder der Reisebestätigung abweichende Zusicherungen oder Vereinbarungen vorzunehmen.

### II. Sonderfall Widerrufsrecht

Ein Widerrufsrecht nach den §§ 312 ff. BGB besteht für Reiseverträge nur dann, wenn diese Verträge außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden sind, und auch nur dann, wenn die entsprechenden mündlichen Verhandlungen nicht auf vorhergehender Terminvereinbarung durch den Kunden als Verbraucher geführt wurden. Ansonsten gelten die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsregelungen, vergleiche Ziffer VII und Ziffer XI Abs.4.

### III. Ausführendes Luftfahrtunternehmen

Die EU-Verordnung Nr. 2111/2005 vom 14.12.2005 verpflichtet Reiseveranstalter, Reisevermittler und Vermittler von Beförderungsverträgen, die Kunden über die Identität jeder ausführenden Fluggesellschaft vor der entsprechenden vertraglichen Flugbeförderungsleistung zu unterrichten, sobald diese feststeht. Soweit dies bei Anmeldung noch nicht der Fall ist, muss zunächst die wahrscheinlich ausführende Fluggesellschaft angegeben werden. Bei Wechsel der Fluggesellschaft nach erfolgter Anmeldung ist der Kunde unverzüglich zu unterrichten.

### IV. Vertragliche Leistungen

1. Der Vertragsinhalt ergibt sich aus den beiderseitigen Erklärungen bei Vertragsschluss und den dort in Bezug genommenen Dokumenten (vgl. Ziffer I Abs.1) und wird in der übermittelten **Reisebestätigung** zusammengefasst. Eventuelle besondere Vereinbarungen mit Studiosus, die aus Beweisgründen in Textform getroffen werden sollten, gelten vorrangig.

2. Unternehmungen, die in den vertraglichen Vereinbarungen als „**Gelegenheit**“, „**Möglichkeit**“ oder „**Extrator**“ bezeichnet werden, sind selbst nicht Bestandteil der geplanten vertraglichen Leistungen, evtl. mit ihnen verbundene Kosten sind nicht im Reisepreis enthalten.

3. Soweit Studiosus gemäß den vertraglichen Vereinbarungen die **Beantragung von Visa** oder ähnlichen Dokumenten übernimmt, erfolgt dies im Auftrag des Kunden

(Geschäftsbesorgung). Die Erteilung von Visa selbst durch die zuständigen nationalen oder ausländischen Behörden ist nicht Bestandteil der Leistungsverpflichtung von Studiosus.

### V. Sicherungsschein/Anzahlung/Zahlung

1. Wenn Reiseleistungen infolge von Zahlungsunfähigkeit oder Insolvenz des Reiseveranstalters ausfallen, ist über den Sicherungsschein die Rückzahlung des gezahlten Reisepreises und (nach Reiseantritt) zusätzlich notwendiger Aufwendungen für die Rückreise abgesichert. **Alle Zahlungen auf den Reisepreis sind nur bei Vorliegen des Sicherungsscheines zu leisten. Er findet sich auf der Rückseite des ersten Blattes der Reisebestätigung.**

2. Mit Zugang von Reisebestätigung und **Sicherungsschein** ist eine Anzahlung von 20 %, höchstens jedoch ein Betrag von 1000 € pro Reiseteilnehmer fällig. Der restliche Reisepreis wird am **20. Tag vor Reiseantritt** (also nach Ablauf der Frist in Ziffer VI Abs. 4 bzw. VIII Abs. 1) bzw. bei späterer Buchung bei Erhalt der Reiseunterlagen fällig.

3. Zeitgleich mit der Anzahlung sind die fälligen Prämien für vermittelte Versicherungen in voller Höhe auszugleichen.

4. Ohne vollständige Zahlung des fälligen Reisepreises besteht kein Anspruch auf Erbringung der Reiseleistung durch Studiosus.

### VI. Preisänderung nach Vertragsschluss

1. Studiosus ist berechtigt, den bestätigten Reisepreis zu erhöhen, soweit die begehrte Erhöhung sich unmittelbar aus einer nach Vertragsschluss erfolgten

a) Änderung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger,

b) einer Änderung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen (Touristenabgaben; Hafen- oder Flughafengebühren sowie Sicherheitsgebühren im Zusammenhang mit der Beförderung; Einreise-, Aufenthalts- und öffentlich-rechtliche Eintrittsgebühren)

c) oder der Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse ergibt.

Der Kunde kann eine Senkung des Reisepreises und Berechnung des neuen Reisepreises nach dem folgenden Absatz 2 verlangen, soweit eine begehrte Senkung sich unmittelbar aus einer nach Vertragsschluss erfolgten Änderung der in Satz 1 aufgeführten Positionen ergibt und dies zu niedrigeren Kosten für Studiosus führt. Soweit für Studiosus dadurch Verwaltungskosten entstehen, können diese in tatsächlich entstandener Höhe vom errechneten Ermäßigungs- bzw. Erstattungsbetrag abgezogen werden, sie sind auf Verlangen des Kunden nachzuweisen.

2. Der Reisepreis wird maximal um den Betrag verändert, der sich bei Addition der Änderungsbeträge der in Abs. 1 genannten Kostenbestandteile ergibt. Soweit einschlägige Änderungen die Reisegruppe als Gesamtheit betreffen, werden sie zunächst pro Kopf umgelegt. Zur Ermittlung des Umlagebetrages wird – je nachdem, was für die Kunden günstiger ist – entweder die konkret erwartete oder die ursprünglich kalkulierte durchschnittliche Teilnehmerzahl zugrunde gelegt.

3. Studiosus muss dem Kunden eine solche Preiserhöhung unter Angabe des Erhöhungsgrundes spätestens am 21. Tag vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger klar und verständlich unter Mitteilung der Berechnung mitteilen.

**4. Eine Preiserhöhung bis zu 8 % ist einseitig wirksam. Erhöht sich der Reisepreis um mehr als 8 %, kann Studiosus den Kunden spätestens am 21. Tag vor Reiseantritt auffordern, innerhalb angemessener Frist, die angebotene Preiserhöhung anzunehmen oder vom Vertrag zurückzutreten. Nach ausdrücklicher Annahme oder fruchtlosem Verstreichen einer solchen Frist gilt das Angebot als angenommen.** Wählt der Kunde stattdessen den Rücktritt, so erhält er den Reisepreis unverzüglich zurück, Ansprüche auf Schadenersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen bleiben unberührt (§ 651i Abs. 3 Nr. 7 BGB).

### VII. Rücktritt des Kunden/Vertragseintritt eines Ersatzteilnehmers/Umbuchung/Zusatzkosten

1. Ein Recht zum kostenfreien Rücktritt besteht unter den Voraussetzungen der Ziffer VI Abs. 4 (Preiserhöhung über 8%) oder bei einer **erheblichen Änderung** eines wesentlichen Bestandteils der Reiseleistung sowie bei einer **erheblichen Beeinträchtigung** der Durchführung der Pauschalreise bzw. der Beförderung von Personen an den Bestimmungsort durch unvermeidbare außergewöhnliche Umstände am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe (§ 651h Abs. 3 BGB). **Ansonsten ist der Rücktritt des Kunden (Storno) vor Reiseantritt jederzeit möglich, zieht jedoch einen Entschädigungsanspruch nach sich.**

Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes bestimmt wird, gelten dafür die nach den Vorgaben des § 651 h Abs. 2, Satz 1 BGB ermittelten nachstehenden Entschädigungspauschalen als vereinbart:

#### A. Flug- und Bahnreisen als Gruppenreise

..... bis inkl. 46. Tag vor Reisebeginn	20%
ab 45. bis inkl. 22. Tag vor Reisebeginn	25%
ab 21. bis inkl. 15. Tag vor Reisebeginn	30%
ab 14. bis inkl. 8. Tag vor Reisebeginn	50%
ab 7. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt	70%

#### B. Busreisen, Reisen mit speziellem Hinweis bei der Ausschreibung und Individuelle Reisen ohne Gruppe

..... bis inkl. 46. Tag vor Reisebeginn	20%
ab 45. bis inkl. 22. Tag vor Reisebeginn	25%
ab 21. bis inkl. 15. Tag vor Reisebeginn	35%
ab 14. bis inkl. 8. Tag vor Reisebeginn	55%
ab 7. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt	75%

#### C. Reisen ohne Anreise, Kreuzfahrten und Individuelle Safaris ohne Gruppe

..... bis inkl. 46. Tag vor Reisebeginn	25%
ab 45. bis inkl. 22. Tag vor Reisebeginn	30%
ab 21. bis inkl. 15. Tag vor Reisebeginn	40%
ab 14. bis inkl. 8. Tag vor Reisebeginn	60%
ab 7. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt	80%

Die Berechnung des Entschädigungsbetrags erfolgt entsprechend dem **Zeitpunkt des Zugangs der Rücktritts-erklärung** und prozentual **aus dem Gesamtpreis des betroffenen Kunden**. Studiosus ist auf Verlangen des Reisenden verpflichtet, die Höhe der Entschädigung zu begründen.

2. Innerhalb einer angemessenen Frist, jedoch im Regelfall nicht später als sieben Tage vor Beginn der Reise, kann der Kunde unter Verwendung eines dauerhaften Datenträgers (zum Beispiel Brief, E-Mail, Fax) verlangen, dass ein von ihm **benannter Dritter** in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Studiosus kann dem Eintritt widersprechen, wenn der Dritte den vertraglichen Reiseerfordernissen nicht genügt. Nach Eintritt in den Vertrag haften ursprünglicher und neuer Reiseteilnehmer gemeinsam als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt tatsächlich entstehenden Mehrkosten, die nur in angemessenem Umfang gefordert werden dürfen. Der ursprüngliche Reiseteilnehmer erhält einen entsprechenden Kostennachweis.

3. **Umbuchungen** (z. B. von Reiseterrain, Reiseziel, Unterkunft, Beförderungs- oder Tarifart, bei Flugreisen auch der Buchungskategorie und der Flugverbindungen) sind grundsätzlich nur durch **Rücktritt vom Reisevertrag (Storno)** zu den in Abs. 1 genannten Bedingungen (Rücktrittsentschädigung) und parallele Neuanschließung möglich. Voraussetzung jeder Umbuchung ist die Verfügbarkeit der Leistung. Ändert sich bei Bus- und Bahnreisen **lediglich der Abreiseort**, werden bis zum 8. Tag vor Reisebeginn neben dem neu berechneten Reisepreis zusätzlich nur 25 € pro Person in Rechnung gestellt.

4. Fallen durch vom Kunden zu vertretende Umstände ohne mitwirkendes Verschulden durch Studiosus bei der Vorbereitung oder Durchführung der Reise zusätzliche Kosten für Vertragsleistungen an (z. B. wegen einer erforderlichen kostenpflichtigen Flugreservierungs-/Ticketänderung bei fehlerhaften Namensangaben des Kunden), kann Studiosus verlangen, dass der Kunde diese ersetzt.

5. Zahlungspflicht und Fälligkeit hinsichtlich der Rücktrittsentschädigung sind unabhängig von Erstattungspflichten durch eine Reiserücktrittsversicherung. Die Pflicht zur Zahlung der Versicherungsprämie wird vom Rücktritt nicht berührt.

## VIII. Absagevorbehalt bei Mindestteilnehmerzahl

1. Wird eine in der Ausschreibung oder im sonstigen Inhalt des Reisevertrages festgelegte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so kann Studiosus bis spätestens am 21. Tag vor Reisebeginn vom Reisevertrag zurücktreten.
2. Die bei der Reise festgelegte Mindestteilnehmerzahl gilt auch für zusätzlich buchbare Ausflüge.

## IX. Reiseausschluss wegen besonderer Umstände

Studiosus kann vor Reiseantritt und während der Reise aus wichtigem Grund den Kunden von der Teilnahme an der Reise ganz oder teilweise ausschließen, soweit die Teilnahme des Kunden an der Reise für Studiosus aus Gründen aus der Sphäre des Kunden unzumutbar ist. Dies kann insbesondere vorliegen, wenn der Reiseablauf vom Kunden nachhaltig gestört oder gefährdet wird und dem auch nach Abmahnung nicht abgeholfen wird oder nicht abgeholfen werden kann. Reiseleiter sind zum Ausspruch der in diesem Zusammenhang erforderlichen Erklärungen bevollmächtigt.

## X. Haftung von Studiosus

1. Die vertragliche Haftung von Studiosus für Schäden, die nicht Körperschäden sind, wird auf den dreifachen Reisepreis des Kunden beschränkt, soweit ein Schaden nicht schuldhaft von Studiosus oder einem seiner Erfüllungsgehilfen herbeigeführt wurde.
2. Die Haftung von Studiosus auf Schadensersatz aus unerlaubter Handlung wird, soweit diese nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, für Schäden, die 4100 € übersteigen und nicht Körperschäden sind, auf den dreifachen Reisepreis des Kunden beschränkt.
3. Weitere Haftungsbeschränkungen können sich (gemäß § 651p BGB) aus internationalen Übereinkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften ergeben.

## XI. Obliegenheiten und Rechte des Reisenden bei mangelhafter Reise

1. Wird die Reise nicht vertragsgerecht erbracht, so kann der Kunde Abhilfe verlangen. Studiosus kann diese verweigern, wenn sie unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

2. Leistet Studiosus nicht innerhalb einer vom Kunden bestimmten angemessenen Frist Abhilfe, kann dieser selbst Abhilfe schaffen und Ersatz für erforderliche Aufwendungen verlangen. Die Fristsetzung ist nicht nötig, wenn Studiosus Abhilfe verweigert oder die sofortige Abhilfe durch ein besonderes Interesse des Kunden geboten ist.

3. Für die Dauer einer nicht vertragsgemäßen Leistung kann der Kunde einen Anspruch auf Herabsetzung des Reisepreises (Minderung) geltend machen. Daneben bestehen gegebenenfalls Ansprüche auf Schadensersatz. **Sämtliche genannte Ansprüche entfallen, soweit der Kunde den Mangel schuldhaft nicht unverzüglich anzeigt und dadurch keine Abhilfe erfolgen kann.**

4. Zum Recht auf Kündigung und weiteren Einzelheiten von Minderung und Schadensersatz siehe § 651k bis § 651o BGB.

## XII. Rechte und Pflichten der Reiseleitung/ Beistandsverpflichtung

Reiseleitungen und/oder örtliche Vertretungen sind beauftragt, während der Reise Mängelanzeigen und Abhilfeverlangen entgegenzunehmen und für Abhilfe zu sorgen, sofern diese möglich und erforderlich ist. Sie sind nicht befugt oder bevollmächtigt, Ansprüche auf Minderung oder Schadensersatz mit Wirkung gegen Studiosus anzuerkennen oder entgegenzunehmen. Ebenso sind sie beauftragt, dem Kunden den von Studiosus nach § 651q BGB geschuldeten angemessenen Beistand zu gewähren, falls der Kunde während der Reise in Schwierigkeiten gerät. Zu den sonstigen Befugnissen der Reiseleitung vgl. Ziffer IX.

## XIII. Verjährung

Vertragliche Ansprüche wegen nicht vertragsgerechter Erbringung von Reiseleistungen des Kunden verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

## XIV. Gültigkeit der Ausschreibung

Die Ausschreibung unserer Angebote erfolgt kontinuierlich im Jahresverlauf. Naturgemäß ist immer nur der zu diesem Zeitpunkt bekannte Stand wiedergegeben.

## XV. Sonstiges

Ergänzend gelten für von Studiosus veranstaltete Reisen die gesetzlichen Bestimmungen, also insbesondere die §§ 651a ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), soweit für den Vertrag deutsches Recht anwendbar ist.

## Datenschutz: Personenbezogene Daten

### Zwecke der Verarbeitung

Studiosus verarbeitet Kundendaten zur Reisedurchführung, Vertragsabwicklung und Kundenbetreuung [Art. 6 Abs. 1 lit. b der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)] sowie zu Werbezwecken für eigene Angebote (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Bei der Verarbeitung unterstützen uns teilweise externe Dienstleistungspartner. Die Daten werden für die Dauer der Geschäftsbeziehung gespeichert, mindestens jedoch entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.

### Betroffenenrechte

Für die Wahrnehmung ihrer Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit nach Art. 15 bis Art. 20 der DSGVO genügt eine kurze Mitteilung. Unsere Kontaktdaten finden Sie am Ende dieser Seite. Auf das Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO) wird hingewiesen.

## Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

Verantwortlicher im Sinne der DSGVO ist die Studiosus Reisen München GmbH, Geschäftsführer: Peter-Mario Kubsch, Alexander Krombach

Datenschutzbeauftragter ist: Bertram Sirch

Für interne Verwaltungszwecke werden personenbezogene Daten innerhalb der Unternehmensgruppe Studiosus (bestehend aus: Studiosus Reisen München GmbH, Marco Polo Reisen GmbH, Studiosus Gruppenreisen GmbH, Buchhandlung Bernsdorf Maria Bernsdorf KG) verarbeitet und übermittelt (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

## Verwendung für Werbezwecke

**Der Verwendung Ihrer Daten zu Werbezwecken können Sie jederzeit widersprechen (Art. 21 Abs. 2 DSGVO). Eine kurze Mitteilung, am besten per Mail (Kontaktinformationen unten), genügt.**

## Inklusion und Barrierefreiheit

Auf einer Studiosus-Reise nutzen wir diverse Transportmittel wie Busse, Boote oder Jeeps und übernachten in verschiedenen Unterküften vom Zeltcamp bis zum 5-Sterne-Hotel – und treffen dabei weltweit auf die unterschiedlichsten Standards. Da wir weder im öffentlichen Raum noch bei den Transportmitteln und Unterküften durchgängig Barrierefreiheit garantieren können, sind unsere Reisen für **Menschen mit eingeschränkter Mobilität** und anderen Behinderungen oder Handicaps im Allgemeinen nicht geeignet. Die Erfahrung zeigt aber: Mit einer gewissen Kompromissbereitschaft und in Begleitung einer Person, die Sie unterstützt, sind einzelne Reisen aus dem Studiosus-Programm durchaus möglich. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass unsere Reiseleiterinnen und Reiseleiter keine zusätzlichen Assistenzaufgaben übernehmen können. Gerne beraten wir Sie individuell unter +49 (0)89/500 60-444 dienstags bis freitags von 10 bis 12 und 14 bis 17 Uhr.

## Außergerichtliche Streitbeilegung

Studiosus ist derzeit gesetzlich nicht verpflichtet, an außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, und behält sich die Entscheidung über eine freiwillige Teilnahme an einem solchen Verfahren im Einzelfall vor. Nach den gesetzlichen Vorschriften ist jedoch trotzdem der Link auf die Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung anzugeben: <http://ec.europa.eu/odr>.

## Studiosus Gruppenreisen GmbH

Geschäftsführer: Peter-Mario Kubsch, Alexander Krombach  
Riesstraße 25, 80992 München  
Telefon +49 (0)89/500 60-411  
Telefax +49 (0)89/500 60-405  
E-Mail: [sondergruppen@studiosus.com](mailto:sondergruppen@studiosus.com)  
<https://www.studiosus-gruppenreisen.com>  
Handelsregister München B 63588  
Vermittlerregister: D-QBE1-DX71N-22  
USt.ID: DE129467989  
IBAN: DE40700400410220075600  
BIC: COBADEFF700

## Datenschutzbeauftragter:

Bertram Sirch  
Studiosus Gruppenreisen GmbH  
Riesstraße 25  
80992 München  
Telefon +49 (0)89/500 60-411  
Telefax +49 (0)89/500 60-405  
E-Mail: [datschutz@studiosus.com](mailto:datschutz@studiosus.com)

Abdruck und digitale Übernahme der Inhalte – auch auszugsweise –, insbesondere von Fotos und Bildmaterial, bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung der Studiosus Gruppenreisen GmbH, da hierbei ggf. auch fremde Rechte verletzt werden könnten.  
Stand: 21.5.2019