

# Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

## A) Vorbemerkung

### Grundsätze

**Lieber Reisekunde, bitte schenken Sie den nachstehenden Informationen Ihre Aufmerksamkeit. Hierzu einige Erläuterungen zu wichtigen nachfolgend regelmäßig verwendeten Begriffen:**

Veranstalter:

einer (Pauschal-)Reise ist grundsätzlich, wer - mindestens - zwei im Voraus bestimmte einzelne Reiseleistungen als Gesamtheit anbietet (§ 651a BGB), zum Beispiel Hotel und Flug in einer im voraus bestimmten Bündelung. Vertragspartner werden der Reisende und der Veranstalter der Reise. Es ist ein Sicherungsschein zu erteilen (§ 651k BGB). Das Reisebüro kann - eher ausnahmsweise - auch Veranstalter der Reise sein.

Vermittler:

einer (Pauschal-) Reise ist derjenige, der die Reiseleistungen zwischen dem Reisenden und dem Veranstalter der Reise vermittelt (§§ 675, 631 BGB). Das Reisebüro ist in der Regel Vermittler der Reise.

Leistungsträger:

ist derjenige, der im Reisevertragsverhältnis eine Leistung erbringt, also das Hotel, die Fluggesellschaft etc.

Reisevertragsrecht:

ist das Verbraucherschutzrecht nach § 651a ff. BGB bei der Anbahnung und Durchführung einer (Pauschal-) Reise und regelt das Verhältnis zwischen dem Reisenden und dem Veranstalter der Reise. Für Reiseeinzelleistungen ist Reisevertragsrecht anzuwenden, wenn Ferienunterkünfte, Hotelzimmer, Wohnmobile etc. veranstaltergleich angeboten werden.

**Soweit Sie eine Pauschalreise buchen, sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters zu beachten, bei dem Sie die Reise gebucht haben. Sofern die Buchung über einen Reisevermittler zustande gekommen ist, sind für die Vermittlung auch dessen Allgemeine Geschäftsbedingungen zu beachten. Sofern Sie einzelne Leistungen, wie zum Beispiel Beförderung oder Unterkunft separat buchen, beachten Sie bitte die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungsanbieters. Sofern Sie über diese Website eine Pauschalreise buchen, beachten Sie bitte unsere Vermittlungsbedingungen. Möchten Sie eine von uns angebotene Pauschalreise buchen, beachten Sie bitte unsere allgemeinen Reisebedingungen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der anderen Veranstalter, Leistungsträger bzw. Anbieter werden Ihnen bei dem jeweiligen Buchungsvorgang verfügbar gemacht.**

## **B) Nutzungsverhältnis zur Nutzung dieser Website**

Bitte beachten Sie auch die [Nutzungsbedingungen für diese Website](#), die allgemeine Grundsätze der Nutzung der Website und die [Datenschutzerklärung](#) beinhalten und ergänzend zu den nachstehenden Bestimmungen gelten. Nachstehend finden Sie

C) unsere Vermittlungsbedingungen für die Fälle, in denen wir Vermittler der Reise bzw. Leistung sind,

D) unsere Reisebedingungen für die Fälle, in denen wir selbst Veranstalter der Reise sind

## **C) Vermittlungsbedingungen**

### **1. Geltungsbereich**

Diese Vermittlungsbedingungen gelten für unsere Vermittlungsleistungen. Der Nutzer der Website kann hier die Verfügbarkeit von Reisen und sonstigen Leistungen entsprechend seinen Wünschen und Angaben untersuchen und Reisen sowie andere Leistungen buchen. Des Weiteren stehen allgemeine Reiseinformationen und -hinweise zur Verfügung.

### **2. Vermittlung von Reisen und sonstigen Leistungen für Dritte**

1. Wir treten als Vermittler zwischen dem Veranstalter von (Pauschal-) Reisen sowie sonstigen Anbietern von Leistungen und dem Kunden (Nutzer dieser Website) auf und sind nicht als Vertragspartner an der Erbringung der Leistung beteiligt. Anderes gilt nur, wenn wir im Angebot von Leistungen als Veranstalter benannt oder gekennzeichnet sind; in diesem Fall gelten unsere in Teil D) geregelten Reisebedingungen.
2. Die von uns im Internet dargestellten Angebote stellen KEIN verbindliches Vertragsangebot von uns oder des jeweiligen Veranstalters bzw. Anbieters dar. Mit der Eingabe seiner Daten und dem Absenden des Online-Buchungsformulars gibt der Kunde ein verbindliches Vertragsangebot ab. Das Vertragsverhältnis kommt zustande, wenn dem Kunden eine Annahmeerklärung zugeht. Eventuell von uns erklärte Empfangsbestätigungen (d.h. die bloße Bestätigung, den Vermittlungsauftrag erhalten zu haben), stellen keine Annahme des Angebotes dar. Der Vertrag mit dem Kunden kommt bei einer verfügbaren Reise oder Leistung mit dem Veranstalter oder Leistungserbringer zustande, wenn dieser die Annahme des Angebots des Kunden erklärt.
3. Wir übernehmen keinerlei Haftung für die Durchführung der auf der Website präsentierten oder gebuchten Reiseleistungen/Angbote und geben keine Zusicherungen für die Eignung oder Qualität der auf der Website dargestellten Reiseleistungen/Angbote. Verantwortlich dafür ist der jeweilige Veranstalter/Anbieter, mit dem der Kunde den Vertrag schließt.

### **3. Serviceentgelt**

1. Der Kunde beauftragt uns im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages damit, ihn im Hinblick auf die Leistungen der Veranstalter bzw. Anbieter zu beraten und ihm diese vermitteln. Zum Teil werden hierfür Serviceentgelte erhoben.
2. Das Serviceentgelt ist zusätzlich zu den Ansprüchen der Veranstalter bzw. Anbieter zu zahlen und sofort fällig. Im Rahmen der Vermittlung von Pauschalreisen hat der Kunde nur für in der Preisliste aufgeführte Sonderleistungen des Vermittlers ein Serviceentgelt zu entrichten, es sei denn, es wird individuell etwas anderes vereinbart.

#### **4. Einbeziehung von AGB der Veranstalter und Leistungserbringer**

Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Veranstalter bzw. Leistungserbringer gelten die dort vereinbarten Vertragsbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des jeweiligen Veranstalters bzw. Anbieters bzw. deren Leistungsträger. Diese Vertragsbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden in den einzelnen Leistungsausschreibungen benannt und verfügbar gemacht. Darin können z. B. Zahlungsbedingungen, Bestimmungen über Fälligkeit, Haftung, Stornierung, Umbuchung und Rückzahlung sowie andere Rechte und Pflichten geregelt sein. Der Kunde ist verpflichtet sich, sich bezüglich des genauen Inhalts der anwendbaren Vertragsbedingungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in den angebotenen Informationsquellen, insbesondere soweit diese durch Wiedergabe auf der Website angeboten werden, zu unterrichten. Auf die Unkenntnis ihm auf diesem Weg in zumutbarer Weise verfügbar gemachter Vertragsbedingungen und AGB kann sich der Kunde nicht berufen.

#### **5. Pflichten des Kunden**

Mängel unserer Vermittlungsleistung sind uns gegenüber unverzüglich anzuzeigen. Uns ist Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Unterbleibt diese Anzeige schuldhaft, entfallen jedwede Ansprüche des Kunden aus dem Vermittlungsvertrag, soweit eine zumutbare Abhilfe durch uns möglich gewesen wäre. Unberührt bleiben Ansprüche aus deliktischer Haftung.

#### **6. Versicherungen**

Wir weisen auf die Möglichkeit und etwaige Notwendigkeit des Abschlusses von geeigneten Versicherungen, insbesondere

- einer Reiserücktrittskostenversicherung und/oder einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit,
- Reisegepäckversicherung,
- Auslandskrankenversicherung

hin. Die Prüfung der Notwendigkeit des Abschlusses und der Eignung einer der genannten oder weiterer Versicherungen obliegt ausschließlich dem Kunden.

#### **7. Zahlung des Preises**

1. Soweit wir Reise- oder sonstige Leistungen in Rechnung stellen und diesbezügliche Zahlungen einziehen, geschieht dies im Namen und für Rechnung des jeweiligen Veranstalters bzw. Anbieters. Unberührt bleiben die Rechte zur Einziehung uns zustehender Serviceentgelte.
2. Die Zahlungsbedingungen richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie sonstigen Regelungen des jeweiligen Veranstalters bzw. Anbieters. Soweit wir Zahlungen für Veranstalter einer Pauschalreise entgegennehmen, so dürfen wir vor Ende der Reise erst nach Erteilung des Sicherheitsscheines im Sinne von § 651 k Abs. 3 BGB Zahlungen auf den Reisepreis fordern und annehmen. Eine Anzahlung fordern wir in einem solchen Fall im Auftrag des Veranstalters erst nach Übermittlung des Sicherheitsscheines in Höhe von bis zu 20% des Reisepreises.
3. Wir behalten uns vor, etwaige Rückbelastungsentgelte bei Kreditkartenzahlung oder bei Banklastschrift an den Kunden weiterzuberechnen.

## **8. Haftung**

1. Wir haften nicht für den Vermittlungserfolg oder die Erbringung der Leistung selbst, sondern nur dafür, dass die Vermittlung mit der erforderlichen Sorgfalt vorgenommen wird. Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften im Rahmen des Gesetzes haften wir für die sorgfältige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden. Eine Haftung für die Richtigkeit erteilter Auskünfte besteht gemäß § 676 BGB nicht. Dies gilt nicht, wenn ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.
2. Wir sind in dem uns zumutbaren Umfang bemüht sicherzustellen, dass die auf der Website verfügbaren Informationen, Software und sonstigen Daten, insbesondere in Bezug auf Preise, Beschränkungen und Termine, zum Zeitpunkt der Veröffentlichung aktuell, vollständig und richtig sind.
3. Wir übernehmen keinerlei Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit sowie Zulässigkeit von fremden Inhalten, es sei denn, es treffen uns diesbezüglich gesetzliche Haftungsgründe.
4. Wir haften nicht für den nicht von uns zu vertretenden Verlust, Untergang oder Beschädigung der Unterlagen im Zusammenhang mit der Versendung. Die einzelnen Angaben zu den (Pauschal-) Reisen und Leistungen beruhen auf den Angaben der Veranstalter bzw. Anbieter. Diese stellen keine Zusicherung von unserer Seite dar. Sämtliche auf der Website präsentierten Leistungen sind nur begrenzt verfügbar. Wir haften nicht für die Verfügbarkeit einer Leistung zum Zeitpunkt der Buchung. Dies gilt nicht, soweit uns fehlerhafte oder unrichtige Angaben bekannt waren oder bei Anwendung handels- und branchenüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten. Insoweit ist die Haftung von uns für das Kennenmüssen solcher Umstände jedoch auf Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beschränkt.

## **D) Reisebedingungen**

### **Vorbemerkung:**

Bitte beachten Sie, dass diese nachstehenden Reisebedingungen nur für die Fälle Anwendung finden, in den wir Veranstalter der von Ihnen gebuchten Reise im Sinne des § 651a Abs. 1 BGB sind. Lesen Sie bitte hierzu insbesondere auch die im Teil A) Vorbemerkungen niedergelegten Erläuterungen, unter welchen Voraussetzungen die Veranstaltung einer (Pauschal-) Reise vorliegt.

### **1. Abschluss des Reisevertrages**

1. Mit der Anmeldung bietet der Kunde uns als Veranstalter den Abschluss eines Reisevertrages verbindlich an. Die Anmeldung erfolgt unter Nutzung der dafür vorgesehenen Buchungsroutine im Internet. Lediglich in den Fällen, in denen dies ausdrücklich in der Reisebeschreibung, der Buchungsroutine, dem Katalog, oder dem Prospekt niedergelegt ist, kann die Anmeldung in der dort benannten Form auch schriftlich, mündlich, fernmündlich, per Telefax bzw. Email erfolgen.
2. Die von uns im Internet oder in sonstigen der Buchung zugrunde liegenden Beschreibungen der Reiseleistungen dargestellten Angebote stellen KEIN verbindliches Vertragsangebot dar.  
Mit der Eingabe seiner Daten und dem Absenden des Online-Buchungsformulars gibt der Kunde ein verbindliches Vertragsangebot ab. Die Anmeldung erfolgt durch den Kunden auch für alle in der Anmeldung aufgeführten Teilnehmer, für deren Vertragsverpflichtungen der Kunde wie für seine eigenen Verpflichtungen einsteht, sofern er eine entsprechende gesonderte Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

3. Eventuell von uns erklärte Empfangsbestätigungen (d.h. die bloße Bestätigung, denmittlungsauftrag erhalten zu haben), stellen keine Annahme des Angebotes dar.
4. Der Vertrag kommt mit der Annahme durch uns zustande. Die Annahme bedarf keiner bestimmten Form, erfolgt aber in der Regel bei Buchungen im Internet durch eine elektronisch übermittelte Annahmeerklärung. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss stellen wir die Reisebestätigung zur Verfügung.

## **2. Leistungen sowie Leistungsänderungen**

1. Allein maßgeblich für die vom Veranstalter geschuldete Leistung ist die Leistungsbeschreibung im Internet und der Inhalt der Reisebestätigung. Andere Beschreibungen der Reiseleistungen einschließlich der dortigen Preisangaben werden nur und lediglich insoweit Vertragsbestandteil, wie in der im Internet veröffentlichten Leistungsbeschreibung darauf ausdrücklich Bezug genommen wird. Unberührt bleiben mit dem Kunden wirksam getroffene zusätzliche Vereinbarungen.
2. Änderungen und Abweichungen wesentlicher Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die von uns nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit sie nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen.
3. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.
4. Wir sind verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen oder -abweichungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen.
5. Im Falle einer Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, ohne Kosten vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn wir in der Lage sind, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus unserem Angebot anzubieten. Der Reisende hat diese Rechte unverzüglich nach unserer Erklärung über die Änderung der Reiseleistung uns gegenüber geltend zu machen.

## **3. Zahlung des Preises und Aushändigung der Reiseunterlagen**

1. Vor Ende der Reise dürfen wir erst nach Erteilung des Sicherungsscheines im Sinne von § 651 k Abs. 3 BGB Zahlungen auf den Reisepreis fordern und annehmen. Eine Anzahlung fordern wir erst nach Übermittlung des Sicherungsscheines in Höhe von bis zu 20% des Reisepreises. Die Anzahlung wird auf den Preis angerechnet. Die Restzahlung wird drei Wochen vor Reiseantritt bei uns eingehend fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und die Reise nicht mehr aus dem in Ziffer 8.2 genannten Grund abgesagt werden kann.
2. Dauert die Reise nicht länger als 24 Stunden, schließt sie keine Übernachtung ein und übersteigt der Reisepreis EUR 75,- nicht, so darf der volle Reisepreis auch ohne Aushändigung eines Sicherungsscheines verlangt werden.
3. Sie erhalten rechtzeitig vor Reisebeginn sämtliche Reiseunterlagen ausgehändigt. Falls aus zeitlichen Gründen die Zusendung der Originalunterlagen nicht möglich ist, werden wir Ihnen die Voucher oder Ihre Legitimation per Fax, Email, mündlich oder in ansonsten geeigneter Weise übermitteln.

## **4. Preiserhöhung**

Wir behalten uns vor, den mit dem Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse entsprechend wie folgt zu ändern:

1. Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so können wir den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:
  - a. Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung können wir vom Reisenden den Erhöhungsbetrag verlangen.
  - b. In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz können wir vom Reisenden verlangen.
2. Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben, wie Hafen- oder Flughafengebühren, gegenüber uns erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.
3. Eine Erhöhung ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reistermin mehr als 4 Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten sowie bei Vertragsschluss für uns nicht vorhersehbar waren.
4. Im Fall einer nachträglichen Änderung des Reisepreises haben wir den Reisenden unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen. Eine Preiserhöhung ist nur zulässig, wenn sie bis zum 21. Tag vor dem vereinbarten Reistermin verlangt wird. Bei Preiserhöhungen um mehr als 5% ist der Reisende berechtigt, ohne Kosten vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise zu verlangen, wenn wir in der Lage sind, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus unserem Angebot anzubieten.
5. Der Reisende hat diese Rechte unverzüglich nach unserer Erklärung über die Änderung des Reisepreises uns gegenüber geltend zu machen.

## **5. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn (Stornokosten) und Umbuchung**

1. Sie können jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Es wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären. Der Veranstalter verliert den Anspruch auf den Reisepreis, soweit der Kunde vor Reisebeginn zurücktritt oder die Reise nicht antritt. Bei Rücktritt oder Nichtantritt der Reise kann der Veranstalter Ersatz für die getroffenen Reisevorkehrungen und für seine Aufwendungen verlangen, soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt. Bei der Berechnung des Ersatzanspruches sind gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen zu berücksichtigen. Der Veranstalter kann diesen Ersatzanspruch unter Berücksichtigung der nachstehenden Gliederung nach der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschal pro Person wie folgt berechnen:
  - a. bei Flugpauschalreisen:
    - bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 20%
    - ab dem 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 30%
    - ab dem 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt 40%
    - ab dem 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt 50%
    - ab dem 6. Tag vor Reiseantritt 55%
    - ab Nichtantritt 75%
  - b. bei Kreuzfahrten:
    - bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 25%
    - ab dem 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 40%
    - ab dem 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt 60%
    - ab dem 14. vor Reiseantritt 80%
  - c. Ferienhäusern, Ferienwohnungen und Appartements:
    - zum 61. Tag vor Reiseantritt 20%
    - dem 60. bis 35. Tag vor Reiseantritt 50%
    - dem 34. Tag vor Reiseantritt 80%

2. Dem Kunden bleibt es unbenommen, uns nachzuweisen, dass uns kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist, als die von uns geforderte Pauschale.
3. Wir empfehlen dringend den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung.
4. Auf Umbuchungen (z.B. Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Beförderungsart, der Unterkunft, o.ä.) besteht kein Anspruch. Erfüllen wir den Umbuchungswunsch gleichwohl werden pauschal EUR 25,- pro Person (bei Nur-Flug-Leistungen EUR 15,- pro Person ) berechnet. Nach Beginn der in Ziffer 5.1. genannten Fristen ist eine Umbuchung grundsätzlich ausgeschlossen.

## **6. Nicht in Anspruch genommene Leistungen**

Bei nicht in Anspruch genommenen ordnungsgemäß angebotenen Leistungen wegen vorzeitiger Rückreise oder sonstigen zwingenden Gründen, werden wir uns bei den Leistungsträgern um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen. Die Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

## **7. Kündigung durch uns aus Gründen im Verhalten des Reisenden**

Wir können nach dem Antritt der Reise den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn Sie die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung nachhaltig stören oder Sie sich in solchem Maße vertragswidrig verhalten, dass die sofortige Auflösung des Vertrages gerechtfertigt ist. Trotz unserer Kündigung behalten wir den Anspruch auf den vollen Reisepreis; wir müssen uns jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die wir aus der anderweitigen Verwertung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangen, einschließlich der von unseren Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

## **8. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl**

1. Wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl können wir nur dann zurücktreten, wenn
  - a. in der Reiseausschreibung der betroffenen Reise die Mindestteilnehmerzahl und der Zeitpunkt, bis zu welchem vor Reisebeginn die Rücktrittserklärung beim Reisenden zugegangen sein muss, benannt wurde und
  - b. auf diese Angaben in der Reisebestätigung deutlich lesbar hingewiesen wurde.
2. Ein Reiserücktritt muss spätestens am 23. Tag vor dem vereinbarten Reiseantritt beim Reisenden zugegangen sein. Ist bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, erfolgt die Ausübung des Rücktrittsrechts unverzüglich.
3. Wird die Reise wegen des Rücktritts nicht durchgeführt, wird die geleistete Zahlung unverzüglich zurückerstattet.

## **9. Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Sie sind verpflichtet, bei Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen mitzuwirken, um eventuelle Schäden zu vermeiden oder gering zu halten.
2. Sie sind insbesondere verpflichtet, Ihre Beanstandungen unverzüglich der örtlichen Reiseleitung zur Kenntnis zu geben. Diese ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Besteht eine örtliche Reiseleitung nicht, ist das Abhilfeverlangen an uns direkt zu richten.

3. Wird eine Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt und leistet der Veranstalter innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, kann der Reisende im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen den Reisevertrag - in seinem eigenen Interesse und aus Beweissicherungsgründen wird Schriftform empfohlen - kündigen. Dasselbe gilt, wenn dem Reisenden die Reise infolge eines Mangels aus wichtigem, dem Veranstalter erkennbarem Grund nicht zuzumuten ist. Der Bestimmung einer Frist für die Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn Abhilfe unmöglich ist oder von dem Veranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt ist. Wird der Vertrag danach aufgehoben, behält der Reisende den Anspruch auf Rückbeförderung. Er schuldet dem Veranstalter nur den auf die in Anspruch genommenen Leistungen entfallenden Teil des Reisepreises, sofern diese Leistungen für ihn von Interesse waren.
4. Schäden oder Zustellungsverzögerungen von Reisegepäck und Gütern bei Flugreisen bittet der Veranstalter unverzüglich an Ort und Stelle, spätestens jedoch binnen sieben Tagen nach Entdeckung des Schadens bei Reisegepäck, bei Gütern binnen 14 Tagen seit der Annahme, im Falle einer Verspätung spätestens 21 Tage, nachdem das Gepäck oder die Güter dem Reisenden zur Verfügung gestellt worden sind, mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Veranstalters anzuzeigen.

## **10. Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung**

1. Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Kunde innerhalb eines Monats nach vertraglich vorgesehener Beendigung der Reise gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Nach Ablauf der Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist.
2. Die Verjährung ist bei Verhandlungen über den Anspruch gehemmt, bis der Reisende oder Reiseveranstalter die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.
3. Ansprüche aus unerlaubter Handlung unterliegen der gesetzlichen Verjährungsfrist.

## **11. Pass-, Visa-, und Gesundheitsbestimmungen**

1. Wir stehen dafür ein, dass Kunden, die Staatsangehörige der Europäischen Gemeinschaft sind, über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt unterrichtet werden. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft.
2. Wir haften nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Reisende uns mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass die Verzögerung von uns zu vertreten ist.
3. Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten der Zoll- und Devisenvorschriften. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn der Kunde durch den Veranstalter schuldhaft nicht, unzureichend oder falsch unterrichtet wurde.
4. Der Reisende sollte sich zusätzlich über Infektions- und Impfschutz sowie andere Prophylaxemaßnahmen rechtzeitig informieren; ggf. sollte ärztlicher Rat zu Thrombose- und anderen Gesundheitsrisiken eingeholt werden. Auf allgemeine Informationen, insbesondere bei den Gesundheitsämtern, reisemedizinisch

erfahrenen Ärzten, Tropenmedizinern, reisemedizinischen Informationsdiensten oder der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung wird verwiesen. Unberührt bleiben unsere gesetzlichen Informationspflichten.

## **12. Informationspflicht zur Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

Nach der EU-VO 2111/2005 ist der Veranstalter verpflichtet, den Reisenden bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Zusammenhang mit der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen zu informieren. Steht die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, ist zunächst die wahrscheinlich durchführende Fluggesellschaft zu benennen und danach der Reisende entsprechend zu informieren, sobald die ausführende Fluggesellschaft feststeht. Bei einem Wechsel der ausführenden Fluggesellschaft hat der Veranstalter den Teilnehmer unverzüglich hierüber zu informieren. Die Informationen über die ausführende Fluggesellschaft im Sinne der EU-VO 2111/2005 begründen keinen vertraglichen Anspruch auf die Durchführung der Luftbeförderung mit der genannten Fluggesellschaft und stellen keine Zusicherung dar, es sei denn, eine entsprechende Zusicherung ergibt sich aus dem Reisevertrag. Soweit es in zulässiger Weise vertraglich vereinbart ist, bleibt dem Veranstalter ein Wechsel der Fluggesellschaft ausdrücklich vorbehalten. Die von der EU-Kommission auf der Basis der EU-VO 2111/2005 veröffentlichte "gemeinschaftliche Liste" unsicherer Fluggesellschaften ist auf der Internet-Seite <http://ec.europa.eu/transport/air-ban/> abrufbar.