

# Allgemeine Reisebedingungen

Intakt-Reisen GmbH & Co KG ([www.intakt-reisen.de](http://www.intakt-reisen.de)) ist ausschließlich Vermittler touristischer Leistungen. Die nachfolgenden Veranstalter-Reisebedingungen entsprechen dem letzten Stand, der uns durch den Veranstalter dieser Reise mitgeteilt wurde und beziehen sich explizit nur auf die Reisen, in welcher die direkte Verlinkung hierauf erfolgt. Für die Rechtsgültigkeit dieser Reisebedingungen kann Intakt-Reisen GmbH & Co. KG nicht verantwortlich gemacht werden.

Die nachfolgenden Allgemeinen Reisebedingungen (ARB) werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden (=Reisender) und dem Reiseveranstalter zu Stande kommenden Pauschalreisevertrages. Die ARB ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a ff. BGB und der Artikel 250 und 252 des EGBGB und füllen diese aus. Bei Buchung einer Pauschalreise ist Vertragspartner des Reiseveranstalters der Reisende – hierbei ist es unerheblich, ob der Reisende die Pauschalreise selbst in Anspruch nimmt oder er den Vertrag für einen anderen Reiseteilnehmer schließt.

Diese ARB gelten ausdrücklich nicht, wenn der Reisende keine Pauschalreise i.S. der §§ 651a ff. BGB, sondern lediglich einzelne Reiseleistungen (z.B. Nur-Hotel, Mietwagen) des Veranstalters bucht oder der Veranstalter ausdrücklich als Reisevermittler einer Pauschalreise eines anderen Reiseveranstalters oder einzelner Reiseleistung (z.B. Nur-Flug) oder verbundener Reiseleistungen gemäß § 651w BGB tätig wird und den Reisenden vor Buchung gesondert und unmissverständlich darauf hinweist. In diesen Fällen kommen die Allgemeinen Reisebedingungen/Geschäftsbedingungen des vermittelten Pauschalreiseveranstalters bzw. Leistungserbringers zur Anwendung, sofern diese wirksam einbezogen wurden.

## 1. Abschluss des Pauschalreisevertrages

1.1 Grundlage dieses Angebotes ist die Reiseausschreibung des Veranstalters im für den Zeitpunkt der Reise gültigen Katalog bzw. Prospekt, auf seiner Website, in einem individuellen Angebot oder einem sonstigen Medium des Veranstalters, nebst ergänzenden Informationen des Veranstalters für die jeweilige Reise, soweit diese dem Reisenden bei Buchung vorliegen.

Durch die Reiseanmeldung (Buchung) bietet der Reisende dem Veranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages für die angegebenen Personen verbindlich an. Der Reisende hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.2 Der Vertrag kommt mit Zugang der Reisebestätigung (Annahmeerklärung) des Veranstalters zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird der Veranstalter dem Reisenden eine Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln. Sofern der Vertragsschluss bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit erfolgt, hat der Reisende einen Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform; gleiches gilt bei einem Vertragsschluss außerhalb von Geschäftsräumen.

1.3 Weicht die Reisebestätigung inhaltlich von der Reiseanmeldung ab, so gilt diese Reisebestätigung als ein neues Angebot, an das der Veranstalter für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, sofern der Veranstalter auf die Änderung hingewiesen hat und diesbezüglich seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Reisende innerhalb der Bindungsfrist dem Veranstalter gegenüber die Annahme ausdrücklich oder schlüssig durch (An-) Zahlung des Reisepreises erklärt.

1.4 Der Veranstalter weist darauf hin, dass Buchungen von Pauschalreisen im Fernabsatz (z.B. telefonisch, per E-Mail) nicht nach den §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB widerrufen werden können. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch dann, wenn der Vertrag über die Pauschalreise zwischen dem Veranstalter und dem Reisenden, der

Verbraucher ist, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden.

## **2. Bezahlung**

2.1 Nach Vertragsschluss wird eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises fällig, sofern der Sicherungsschein gemäß § 651r Abs. 4 Satz 1 BGB, Art. 252 EGBGB an den Reisenden in Textform übermittelt wurde und der Reisepreis 500 Euro überschreitet.

Sofern die im jeweiligen Angebot enthaltenen Flüge, Übernachtungsleistungen oder Reiseversicherungen seitens der Leistungsträger des Veranstalters diesem gegenüber sofort zur Zahlung fällig werden oder ein Flugticket sofort nach bestätigter Buchung ausgestellt werden muss, behält sich der Veranstalter das Recht vor, eine höhere Anzahlung in Rechnung zu stellen. Hierüber wird der Reisende vom Veranstalter vor Buchungsabschluss in einer nach Art. 250 § 3 EGBGB und in der Reisebestätigung in einer nach Art. 250 § 6 EGBGB vorgeschriebenen Weise informiert.

2.2 Der Restbetrag, bzw. wenn keine Anzahlung fällig war der Gesamtreisepreis, ist, sofern die Reise nicht mehr aus den in Ziff. 7.1 genannten Gründen abgesagt werden kann und der Sicherungsschein in Textform übermittelt wurde, 21 Tage vor Reiseantritt zur Zahlung fällig. Sofern eine Reise noch aus den in Ziff. 7.1 genannten Gründen abgesagt werden kann, ist der Restbetrag für diese Reise erst zu dem Zeitpunkt fällig, in dem die Reise durch den Veranstalter nicht mehr abgesagt werden kann.

2.3 Bei kurzfristigen Buchungen, d.h. Buchungen, die so kurzfristig vor Reiseantritt erfolgen, dass der gesamte Reisepreis bereits fällig ist oder der Veranstalter die Reise nicht mehr wegen Nichterreichung der Teilnehmerzahl absagen kann, ist der gesamte Reisepreis sofort zur Zahlung nach in Textform erfolgter Übermittlung des Sicherungsscheines fällig.

2.4 Prämien für Versicherungen und sonstige Auslagen wie Storno- und Umbuchungsentgelte sind nach Rechnungsstellung vollständig zur Zahlung fällig.

2.5 Sofern der Reisende die Anzahlung oder Restzahlung trotz erhaltenen Sicherungsscheins nicht zum jeweiligen Fälligkeitstag leistet, ist der Veranstalter berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Vertrag zurückzutreten und den Reisenden mit den in Ziffer 4.1 ff. geregelten Stornierungskosten zu belasten. Dies gilt nicht, wenn ein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Reisenden besteht oder der Veranstalter zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen nicht bereit und in der Lage ist oder seine gesetzlichen Informationspflichten nicht erfüllt hat.

## **3. Leistungen und Leistungsänderungen**

3.1 Die Leistungsverpflichtung des Veranstalters ergibt sich ausschließlich aus dem Inhalt der Buchungsbestätigung in Verbindung mit dem für den Zeitpunkt der Reise gültigen Katalog bzw. Prospekt, der Website, einem individuellen Angebot oder einem sonstigen Medium des Veranstalters unter Maßgabe sämtlicher darin enthaltener Informationen, Hinweise und Erläuterungen sowie der für die gebuchte Pauschalreise relevanten vorvertraglichen Informationen nach Art. 250 § 3 EGBGB.

3.2 Mitarbeiter von Leistungsträgern (z.B. Fluggesellschaften, Hotels) sowie Reisemittler sind vom Veranstalter nicht bevollmächtigt, Zusicherungen oder Auskünfte zu geben, sowie Vereinbarungen zu treffen, die über die Reiseausschreibung, die Buchungsbestätigung oder der vorvertraglichen Informationen nach Art. 250 § 3 EGBGB des Veranstalters hinausgehen, im Widerspruch dazu stehen oder den bestätigten Inhalt des Pauschalreisevertrages abändern.

3.3 Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die vom Veranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtschnitt der gebuchten Pauschalreise nicht beeinträchtigen. Darüber hinaus müssen diese Änderungen vor Reisebeginn erklärt werden. Der Veranstalter hat den Reisenden auf einem dauerhaften Datenträger klar, verständlich und in hervorgehobener Weise über die Änderung zu unterrichten.

3.4 Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung nach Art. 250 § 3 Nr. 1 EGBGB oder einer Abweichung von einer besonderen Vorgabe des Reisenden, die Inhalt des Pauschalreisevertrages wurde, ist der Reisende berechtigt, innerhalb einer vom Veranstalter gesetzten angemessenen Frist

- a) die mitgeteilte Änderung der Reiseleistung oder Abweichung der besonderen Vorgabe anzunehmen,
- b) ohne Stornokosten vom Vertrag zurückzutreten, oder
- c) die Teilnahme an einer vom Veranstalter gegebenenfalls angebotenen Ersatz-Pauschalreise zu erklären.

Wenn der Reisende gegenüber dem Veranstalter nicht oder nicht innerhalb der gesetzten, angemessenen Frist reagiert, gilt die Änderung bzw. Abweichung als angenommen. Hierüber, sowie über die erhebliche Änderung bzw. Abweichung einer besonderen Vorgabe wird der Reisende vom Veranstalter unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zusammen mit der Mitteilung über dessen Rechte nebst Fristsetzung zur Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger klar, verständlich und in hervorgehobener Weise unterrichtet.

3.5 Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Sofern die durchgeführte Ersatz-Pauschalreise oder geänderte Pauschalreise im Vergleich zur ursprünglich geschuldeten Pauschalreise nicht von mindestens gleichwertiger Beschaffenheit ist, ist der Reisepreis gemäß § 651m Abs. 1 BGB zu mindern; sofern dem Veranstalter bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten entstehen, ist dem Reisenden der Differenzbetrag gemäß § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.

3.6 Eine Änderung der in der jeweiligen Reiseausschreibung angegebene Mindestteilnehmerzahl stellt keine Leistungsänderung dar, sofern der Veranstalter die Reise mit einer verringerten Teilnehmerzahl ohne Leistungseinschränkung und ohne Änderung des Reisepreises durchführt, außer die Reise wurde ausdrücklich als Gruppenreise ausgeschrieben oder der Reisende hat die Mindestteilnehmerzahl ausdrücklich zur Buchungsgrundlage gemacht und der Veranstalter hat dies ausdrücklich bestätigt.

## **4. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn, Vertragsübertragung (Ersatzperson)**

4.1 Der Reisende kann jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Veranstalter unter den am Ende der ARB angegebenen Kontaktdaten zu erklären. Falls die Reise über einen Reisemittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Reisenden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

4.2 Tritt der Reisende vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Veranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann der Veranstalter eine angemessene Entschädigung vom Reisenden verlangen. Dies gilt nicht, sofern der Rücktritt des Veranstalters zu vertreten ist oder wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle derjenigen Vertragspartei unterliegen, die sich hierauf beruft, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

4.3 Der Veranstalter hat diesen ihm zustehenden Entschädigungsanspruch in den nachfolgenden Stornopauschalen festgelegt. Die Berechnung erfolgt unter Berücksichtigung des Zeitpunktes des vom Reisenden erklärten Rücktritts bis zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn, der zu erwartenden Ersparnis von Aufwendungen und den zu erwartenden Erwerb durch eine anderweitige Verwendung der Reiseleistungen.

Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung beim Veranstalter oder dem Reisemittler wie folgt berechnet:

a) bei Reisen mit Eigenanreise:

\* bis 35. Tag vor Reisebeginn 20%

\* vom 34. bis 26. Tag vor Reisebeginn 30%

\* vom 25. bis 18. Tag vor Reisebeginn 50%

\* vom 17. bis 8. Tag vor Reisebeginn 70%

\* ab dem 7. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt der Reise 90% des Gesamtpreises.

b) bei Reisen inklusive Flugbeförderung:

\* bis 35. Tag vor Reisebeginn 20%

\* vom 34. bis 26. Tag vor Reisebeginn 40%

\* vom 25. bis 18. Tag vor Reisebeginn 60%

\* vom 17. bis 8. Tag vor Reisebeginn 80%

\* ab dem 7. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt der Reise 90% des Gesamtpreises.

c) besondere Stornopauschale:

Sonderangebote/Specials, separat ausgewiesene Flüge, individuell ausgearbeitete Pauschalreisen sowie Gruppenreisen unterliegen besonderen Stornierungsbedingungen, auf die in der jeweiligen Reiseausschreibung bzw. im jeweiligen Angebot und der Reisebestätigung nach Art. 250 §§ 3, 6 EGBGB ausdrücklich hingewiesen wird.

4.4 Dem Reisenden bleibt es in jedem Fall unbenommen, dem Veranstalter nachzuweisen, dass der Veranstalter durch den Rücktritt lediglich eine wesentlich niedrigere angemessene Entschädigung verlangen kann.

4.5 Der Veranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Stornopauschalen eine höhere, konkret berechnete Entschädigung zu fordern, soweit der Veranstalter das Entstehen wesentlich höherer Aufwendungen als die jeweils anwendbare Stornopauschale nachweisen kann. In diesem Fall ist der Veranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, konkret zu beziffern und auf Verlangen des Reisenden zu begründen.

4.6 Der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung wird vom Veranstalter ausdrücklich empfohlen. Diese ist nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages und kann bei einem Rücktritt vom Reisevertrag nicht erstattet werden; gleiches gilt für den Anteil einer in einem Versicherungspaket enthaltenen Reiserücktrittsversicherung.

4.7 Ist der Veranstalter infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, ist die Erstattung unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt zu leisten.

4.8 Das gesetzliche Recht des Reisenden, auf einem dauerhaften Datenträger gemäß § 651e BGB eine Vertragsübertragung auf einen anderen Reisenden zu erklären (Stellung eines Ersatzteilnehmers), bleibt durch die vorstehenden Bestimmungen unberührt, sofern diese Mitteilung dem Veranstalter nicht später als sieben Tage vor Reiseantritt zugeht. Im Übrigen haften der Ersatzteilnehmer und der Reisende dem Veranstalter gegenüber als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Ersatzteilnehmers entstehenden angemessenen und tatsächlich anfallenden Mehrkosten.

## 5. Umbuchungen durch den Reisenden vor Reisebeginn

5.1 Ein rechtlicher Anspruch des Reisenden auf eine Änderung hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Dies gilt selbstverständlich nicht, sofern eine Umbuchung aufgrund unvollständiger oder fehlerhafter vorvertraglicher Informationen gemäß Art. 250 § 3 EGBGB nötig ist; eine solche Umbuchung wird für den Reisenden kostenfrei durchgeführt.

5.2 Umbuchungswünsche hinsichtlich des Reiseziels finden grundsätzlich nur dann Berücksichtigung, wenn das neue Reiseziel mindestens gleichwertig ist.

5.3 Sofern der Veranstalter auf Wunsch des Reisenden eine Umbuchung nach Ziffer 5.1 Satz 1 vornimmt, werden dem Reisenden bis zum 34. Tag vor Reiseantritt die dem Veranstalter durch die Umbuchung entstehenden Aufwendungen in Rechnung gestellt, worunter insbesondere Umbuchungs- oder Stornokosten (bei nicht erstattbaren Tarifen) für gebuchte Flüge oder Übernachtungs- und sonstige Zielgebietsleistungen fallen. Diese entstehenden und nachweisbaren Aufwendungen werden dem Reisenden vor einer Umbuchung klar und deutlich mitgeteilt, ebenso wie ein aufgrund der Umbuchung geänderter Reisepreis aufgrund tagesaktueller Preise für die bei den Leistungsträgern des Veranstalters nötigen Neubuchungen oder abweichender Saisonzeiten. Für jede erfolgte Umbuchung wird zusätzlich ein Umbuchungsentgelt in Höhe von 40 Euro für den seitens des Veranstalters entstandenen Arbeits- und Zeitaufwand je Reisetilnehmer in Rechnung gestellt. Dem Reisenden bleibt es unbenommen dem Veranstalter nachzuweisen, dass der Veranstalter durch die erfolgte Umbuchung nur eine wesentlich niedrigere angemessene Entschädigung für den Aufwand verlangen darf.

5.4 Spätere Umbuchungswünsche des Reisenden als in 5.3 geregelt, können, sofern ihre Durchführung möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag gemäß Ziff. 4.3 zu den dort geltenden Bedingungen und gleichzeitiger Neuanmeldung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

## 6. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, die der Veranstalter ordnungsgemäß angeboten hat, aus Gründen, die vom Reisenden zu vertreten sind, nicht in Anspruch, hat er keinen Anspruch auf eine anteilige Erstattung des Reisepreises. Gleiches gilt, wenn eine Leistung nicht in Anspruch genommen werden kann, da der Reisende bestimmte Voraussetzungen (z.B. gesundheitliche Vorgaben) nicht erfüllt, obwohl der Veranstalter seine vorvertraglichen Informationspflichten diesbezüglich erfüllt hat. Der Veranstalter wird sich bei den Leistungsträgern um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen. Der Veranstalter empfiehlt den Abschluss einer Reiseabbruch-Versicherung.

## 7. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl und Kündigung durch den Veranstalter

7.1 Der Veranstalter kann wegen Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn der Veranstalter

- a) in der vorvertraglichen Unterrichtung hinsichtlich der gebuchten Pauschalreise die Mindestteilnehmerzahl beziffert, sowie den Zeitpunkt angibt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Reisenden spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, und
- b) in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angibt.

Der Rücktritt ist dem Reisenden gegenüber spätestens an dem Tag, der in der vorvertraglichen Unterrichtung und der Reisebestätigung angegeben ist, zu erklären. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat der Veranstalter unverzüglich von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen.

Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, hat der Veranstalter unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach erklärtem Rücktritt, durch den Reisenden geleistete Zahlungen zurückzuerstatten.

7.2 Der Veranstalter kann den Pauschalreisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung durch den Veranstalter nachhaltig stört oder sich in einem solchen Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Hierunter fallen insbesondere auch falsche Angaben zum Alter und Nichterfüllung von spezifischen Voraussetzungen für die jeweilige Reise, sofern der Veranstalter vorvertraglich darauf klar und deutlich hingewiesen hat. Die Kündigung des Veranstalters ist ausgeschlossen, sofern ein vertragswidriges Verhalten aufgrund einer Verletzung von vorvertraglichen Informationspflichten entstanden ist.

Kündigt der Veranstalter, so behält der Veranstalter den Anspruch auf den Reisepreis, muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die der Veranstalter aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen erlangt, einschließlich der ihm von seinen Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

## **8. Mitwirkungspflichten des Reisenden**

### **8.1 Reiseunterlagen**

Der Reisende hat dem Veranstalter oder seinen Reisemittler, bei dem er die Pauschalreise gebucht hat, zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. E-Ticket-Belege, Hotelvoucher) nicht innerhalb der vom Veranstalter mitgeteilten Frist erhält.

### **8.2 Mängelanzeige**

Der Veranstalter ist verpflichtet, dem Reisenden die Pauschalreise frei von Reisemängeln zu erbringen. Sollte dies nicht der Fall sein, ist der Reisende verpflichtet, einen Reisemangel dem Veranstalter gegenüber unverzüglich anzuzeigen. Hierzu hat der Reisende seine Mängelanzeige unverzüglich dem Vertreter des Veranstalters vor Ort bekannt zu geben. Ist ein Vertreter des Veranstalters vor Ort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, hat der Reisende die aufgetretenen Mängel dem Veranstalter direkt gegenüber bekannt zu geben. Die Kontaktdaten eines vor Ort vorhandenen Vertreters des Veranstalters nebst dessen Erreichbarkeit sowie die Kontaktdaten des Veranstalters für eine Reisemängelanzeige sind der Reisebestätigung zu entnehmen. Der Reisende hat darüber hinaus die Möglichkeit, seine Mängelanzeige auch den Reisemittler, bei dem er die Pauschalreise gebucht hat, zu übermitteln. Der Vertreter des Veranstalters ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

Soweit der Veranstalter infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen.

### **8.3 Fristsetzung vor Kündigung**

Will ein Reisender den Pauschalreisevertrag wegen eines erheblichen Reisemangels der in § 651i BGB bezeichneten Art nach § 651l BGB kündigen, so hat der Reisende dem Veranstalter zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe durch den Veranstalter verweigert wird oder eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

#### 8.4 Gepäckverspätung und -beschädigung

a) Der Reisende hat nach luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen bei Flugreisen Schäden an seinem Reisegepäck oder einen Gepäckverlust oder Gepäckverspätung unverzüglich vor Ort der zuständigen Fluggesellschaft mittels Schadensanzeige (P.I.R.) anzuzeigen und sich aus Nachweisgründen eine Bestätigung in Textform aushändigen zu lassen. Sowohl Fluggesellschaften als auch der Veranstalter lehnen in der Regel diesbezügliche Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ab, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt wurde. Die Schadenanzeige ist bei einer Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen und bei einer Gepäckverspätung binnen 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten.

b) Darüber hinaus ist die Beschädigung, der Verlust bzw. die Gepäckverspätung unverzüglich dem Veranstalter gem. den Ausführungen in Ziffer 8.2 bekannt zu geben. Eine Bekanntgabe an den Veranstalter entbindet den Reisenden nicht von der Pflicht der fristgemäßen Schadenanzeige an die zuständige Fluggesellschaft gemäß lit. a).

### 9. Beschränkung der Haftung

9.1 Die vertragliche Haftung des Veranstalters für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit diese nicht schuldhaft herbeigeführt wurden. Gelten für eine Reiseleistung internationale Übereinkünfte oder auf solchen beruhende gesetzliche Vorschriften, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz gegen den Leistungserbringer nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen entsteht oder geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist, so kann sich auch der Veranstalter gegenüber dem Reisenden hierauf berufen. Sofern sich aus internationalen Übereinkünften oder auf diesen beruhenden gesetzlichen Vorschriften weitergehende Ansprüche ergeben, bleiben diese von der Haftungsbeschränkung unberührt.

9.2 Der Veranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden, wie z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und der Adresse des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass diese für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise des Veranstalters sind. Der Veranstalter haftet jedoch für diese Leistungen, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten seitens des Veranstalters ursächlich waren.

9.3 Der Veranstalter haftet nicht für Leistungen, die durch den Reisenden im Rahmen der Pauschalreise in Anspruch genommen werden und nicht vom Veranstalter oder dessen Vertreter vor Ort, sondern beispielsweise durch das Hotel oder andere Personen oder Firmen in eigener Verantwortung vermittelt oder veranstaltet werden.

### 10. Geltendmachung von Ansprüchen, Verbraucherstreitbeilegung

10.1 Ansprüche nach den §§ 651i Abs. 3 Nr. 2, 4-7 BGB hat der Reisende gegenüber dem Veranstalter geltend zu machen. Die Geltendmachung kann durch den Reisenden auch über den Reisemittler, bei dem er die Pauschalreise gebucht hat, erfolgen. Es wird empfohlen, die Ansprüche auf einem dauerhaften Datenträger geltend zu machen.

10.2 Die reisevertraglichen Ansprüche des Reisenden verjähren in zwei Jahren; die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Pauschalreise dem Vertrag nach enden sollte.

10.3 Der Veranstalter weist nach § 36 VSBG (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) darauf hin, dass der Veranstalter nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt und hierzu auch gesetzlich nicht verpflichtet ist. Sollte sich nach Drucklegung eine gesetzliche Pflicht zur Teilnahme an einem solchen Streitbeilegungsverfahren ergeben oder sollte der Veranstalter freiwillig daran teilnehmen, wird der Veranstalter die

Reisenden hierüber auf einem dauerhaften Datenträger informieren.

Bei Vertragsschluss im elektronischen Rechtsverkehr wird auf die europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> verwiesen.

## 11. Pass-, Visa und Gesundheitsvorschriften

11.1 Der Veranstalter unterrichtet die Reisenden über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von eventuell notwendigen Visa, sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt.

11.2 Der Reisende ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus der Nichtbeachtung dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn der Veranstalter nicht, nicht ausreichend oder falsch informiert hat.

11.3 Der Veranstalter haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Reisende den Veranstalter mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass der Veranstalter eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

## 12. Informationen zur Identität ausführender Luftfahrtunternehmen

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Veranstalter, den Reisenden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaften sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist der Veranstalter verpflichtet, dem Reisenden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald der Veranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss der Veranstalter den Reisenden informieren. Wechselt die dem Reisenden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Veranstalter den Reisenden über den Wechsel informieren. Der Veranstalter muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Reisende so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.

Die Liste der Fluggesellschaften, denen der Betrieb in der EU untersagt ist (sog. „Black List“) kann auf folgender Internetseite abgerufen werden: [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_de](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de)

## 13. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

13.1 Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Reisenden und dem Veranstalter findet deutsches Recht Anwendung.

13.2 Der Reisende kann den Veranstalter nur an dessen Sitz verklagen. Für Klagen des Veranstalters gegen den Reisenden ist der Wohnsitz des Reisenden maßgebend. Für Klagen gegen Reisende, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts sind, wird als Gerichtsstand der Sitz des Veranstalters vereinbart, sofern diese ARB aufgrund eines fehlenden Rahmenvertrages zur Abwicklung von Geschäftsreisen für das Unternehmen des Reisenden anwendbar sind. Gleiches gilt für Reisende, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort in einem Drittland haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist

13.3 Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht,

a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Pauschalreisevertrag zwischen dem Reisenden und dem Veranstalter anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Reisenden ergibt, oder

b) wenn und insoweit auf den Pauschalreisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Reisende angehört, für den Reisenden günstiger sind, als die vorstehenden Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

**Stand: Februar 2022**

**Datenschutzhinweis:**

Die im Rahmen der Buchung der Pauschalreise von den Reisenden zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden elektronisch verarbeitet und vom Veranstalter und dessen Leistungsträgern (Beförderungsunternehmen, Hotels, Incoming-Agenturen, Datenbankanbieter Einreise- und gesundheitspolizeilicher Vorschriften) genutzt und im weltweit genutzten Reservierungssystem (GDS) AMADEUS/SABRE verarbeitet und gespeichert, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Aufgrund eines US-Bundesgesetzes zur Terroristenfahndung sind die Fluggesellschaften gezwungen, die Flug- und Reservierungsangaben jedes Passagiers vor der Einreise in die USA der US-Transportsicherheitsbehörde (TSA) mitzuteilen.

Ohne diese Datenübermittlung ist eine Einreise in die USA nicht möglich – dies betrifft auch Zwischenlandungen sowie Umsteigeflüge.

Auch bei Flügen in andere Staaten, die lediglich den Luftraum der USA tangieren, müssen diese Daten ebenfalls zwingend übermittelt werden.

Die Vorschriften der DSGVO finden Anwendung. Die ausführlichen Datenschutzhinweise einschließlich der Rechte der Reisenden sind auf der Website des Veranstalters hinterlegt, können unter den Kontaktdaten des Veranstalters angefordert werden bzw. werden zum Zeitpunkt der Erhebung der Daten (Reiseanfrage / Reisebuchung) zur Verfügung gestellt.

**Fernabsatzverträge:**

Der Veranstalter weist darauf hin, dass Buchungen von Pauschalreisen im Fernabsatz (z.B. telefonisch, per E-Mail) nicht nach den §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB widerrufen werden können. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch dann, wenn der Vertrag über die Pauschalreise zwischen dem Veranstalter und dem Reisenden, der Verbraucher ist, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden.

Der Veranstalter empfiehlt generell den Abschluss einer Reiserücktrittskosten-Versicherung und einer Auslandsreise-Krankenversicherung einschließlich Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit.

## **Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs**

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302.

Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Der Veranstalter trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt Der Veranstalter über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.

- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise - innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten - auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht "Kündigung"), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder - in einigen Mitgliedstaaten - des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Der Veranstalter hat eine Insolvenzabsicherung mit Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland abgeschlossen. Die Reisenden können Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland (Credit Lines, Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt; Tel: 069/7115-0) kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz des Veranstalters verweigert werden.

**Stand: Februar 2023**