

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 1. Vorbemerkung

Lieber Reisekunde!

Bitte schenken Sie den nachstehenden Informationen Ihre Aufmerksamkeit. Hierzu einige Erläuterungen zu wichtigen nachfolgend regelmäßig verwendeten Begriffen:

### Veranstalter

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

Derjenige, der die Reiseleistungen zwischen dem Reisenden und dem Veranstalter / Leistungsträger der Reise vermittelt (§§ 675, 631 BGB). Das Reisebüro ist in der Regel Vermittler der Reise.

### Leistungsträger

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

### Reisevertragsrecht

Das Verbraucherschutzrecht nach § 651a ff. BGB bei der Anbahnung und Durchführung einer (Pauschal-) Reise. Regelt das Verhältnis zwischen dem Reisenden und dem Veranstalter der Reise.

### Verbundene Reiseleistungen

Verbundene Reiseleistungen liegen vor, wenn der Reisende über einen Vermittler zwei verschiedene Leistungen für dieselbe Reise bucht, jedoch separate Verträge mit den jeweiligen Leistungsträgern entstehen, bei einem Kontakt mit dem Reisevermittler oder durch Vertragsschluss innerhalb von 24 Stunden durch gezielte Vermittlung des Reisevermittlers.

Sofern Sie einzelne Leistungen, wie zum Beispiel Beförderung oder Unterkunft separat buchen (einzelnen oder in Form einer sog. verbundenen Reiseleistung), beachten Sie bitte auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungsträgers. Soweit Sie eine Pauschalreise buchen, sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters zu beachten, bei dem Sie die Reise gebucht haben.

Sofern Sie über diese Website / oder in unserem Büro 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 bzw. Leistungsträger werden Ihnen bei dem jeweiligen Buchungsvorgang verfügbar gemacht.

## 2. Datenschutzerklärung

Bitte beachten Sie auch unsere Datenschutzerklärung für unsere Webseite, die auch ergänzend zu den nachstehenden Bestimmungen gilt.

Nachstehend finden Sie unter:

3. unsere Vermittlungsbedingungen für die Fälle, in denen wir Vermittler der Reise bzw. Leistung sind,
4. unsere Reisebedingungen für die Fälle, in den wir selbst Veranstalter der Reise sind.

## 3. Vermittlungsbedingungen

### 3.1 Geltungsbereich

Diese nachfolgenden 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.

### **3.2 Vermittlung von Reisen und sonstigen Leistungen für Dritte**

Wir treten als Vermittler zwischen dem Veranstalter von (Pauschal-) Reisen sowie sonstigen Leistungsträgern von Leistungen und dem Kunden (Nutzer dieser Website) auf und sind nicht als Vertragspartner an der Erbringung der Reiseleistung beteiligt. Unsere vertragliche Verpflichtung beschränkt sich daher auf die Vermittlung der angebotenen und vorhandenen Reisen oder Leistungen. Anderes gilt nur, wenn wir im Angebot von Leistungen als Veranstalter benannt oder gekennzeichnet sind; in diesem Fall gelten unsere unter Punkt 4 geregelten Reisebedingungen.

Die von uns im Internet dargestellten Angebote stellen KEIN verbindliches Vertragsangebot von uns oder des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers dar. Mit der Eingabe seiner Daten und dem Absenden des Online-Buchungsformulars gibt der Kunde aber 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.

Wir übernehmen keinerlei Haftung für die Durchführung der auf der Website präsentierten oder gebuchten Reiseleistungen/Angebote und geben keine Zusicherungen für die Eignung oder Qualität der auf der Website dargestellten Reiseleistungen/Angebote. Verantwortlich dafür ist der jeweilige Veranstalter/ Leistungsträger, mit dem der Kunde den Vertrag schließt.

### **3.3 Serviceentgelt**

Der Kunde beauftragt uns im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages damit, ihn im Hinblick auf die Leistungen der Veranstalter bzw. Leistungsträger zu beraten und ihm diese vermitteln. Zum Teil werden hierfür Serviceentgelte erhoben.

Das Serviceentgelt ist zusätzlich zu den Ansprüchen der Veranstalter bzw. Leistungsträger 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.

### **3.4 Einbeziehung von AGB der Veranstalter und Leistungserbringer**

Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Veranstalter bzw. Leistungsträger gelten die dort vereinbarten Vertragsbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers 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.

### **3.5 Pflichten des Kunden**

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm von uns übergebenen Vertrags- und Reiseunterlagen des vermittelten Reiseveranstalters / Leistungsträgers, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Reiseunterlagen, auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag, zu überprüfen. Sie sind verpflichtet, uns erkennbare Fehler, Abweichungen, fehlende Unterlagen oder sonstige Unstimmigkeiten unverzüglich zu unterrichten. Kommen Sie dieser Pflicht nicht nach, so kann eine Schadensersatzverpflichtung unsererseits eines hieraus Ihnen entstehenden Schadens nach den gesetzlichen Bestimmungen über die Schadensminderungspflicht (§ 254 BGB) eingeschränkt oder ganz ausgeschlossen sein.

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

Wir gelten als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Reisenden bzgl. der Erbringung der Reiseleistungen entgegenzunehmen und werden diesen unverzüglich von Ihren Mängelanzeigen und Erklärungen in Kenntnis zu setzen. Zur Prüfung der Mängelanzeige auf Richtigkeit oder eine Beratung bzgl. etwaiger Ansprüche sind wir weder verpflichtet noch berechtigt.

### **3.6 Ausstellung und Versand von Flugtickets/Identität der ausführenden Fluggesellschaften bei gebuchten Flugleistungen**

Grundsätzlich werden Flugtickets spätestens 14 Tage vor Abflug ausgestellt und entsprechend der gewählten Versandart an den Reisenden zugestellt oder übergeben. Dies gilt nur, soweit die entsprechende Airline als Reiseanbieter keine anderweitigen Ausstellungsfristen vorgegeben hat. Wir können auf Ihren Wunsch Flugtickets auch früher ausstellen, wobei darauf hingewiesen wird, dass ab Ausstellung im Falle einer Stornierung oder eines Umbuchungswunsches des Reisenden, durch den Anbieter Storno-/Umbuchungsgebühren in Höhe von bis zu 100% des Reisepreises anfallen können. Ein rechtlicher Anspruch auf Aushändigung besteht erst zum Abflugtag. Der Reisende hat zu beachten, dass nach Ausstellung der Tickets im Falle einer Stornierung/Umbuchung zuzüglich zu den von den Anbietern ggf. erhobenen Storno-/Umbuchungsgebühren eine Bearbeitungsgebühr durch uns erhoben wird.

Sofern die Fluggesellschaft anstelle eines Tickets in Papierform ein elektronisches Ticket („E-Ticket“) anbietet, wird im Regelfall ein elektronischer Buchungscode in Textform (meist per E-Mail) übermittelt. Dieser ist vom Reisenden beim Check-In zusammen mit einem Identifikationsdokument (Personalausweis bzw. Reisepass) vorzulegen.

Gemäß der EU-Verordnung VO 2111/05 weisen wir hiermit auf die Verpflichtung des Reisevermittlers hin, den Reisenden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft für alle Beförderungsleistungen auf dem Hin- und Rückflug vor Vertragsschluss zu informieren, sofern die Fluggesellschaft bereits vor Vertragsschluss feststeht. Wir verweisen insoweit auf die Angaben in der jeweiligen Leistungsbeschreibung über die eingesetzten Fluggesellschaften. Soweit die Fluggesellschaft noch nicht feststeht, informieren wir Sie vor Vertragsschluss über die Fluggesellschaft, die voraussichtlich den Flug durchführen wird. Sobald die Fluggesellschaft feststeht, werden wir sicherstellen, dass Ihnen die Informationen hierüber so rasch wie möglich zugehen. Dies gilt auch für jede etwaige Änderung bei den die Flugleistung ausführenden Fluggesellschaften.

### **3.7 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, einer Reisegepäckversicherung, einer Auslandskrankenversicherung, hin.

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

### **3.8 Zahlung des Preises**

Soweit wir Reise- oder sonstige Leistungen in Rechnung stellen und diesbezügliche Zahlungen einziehen, geschieht dies im Namen und für Rechnung des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers. Unberührt bleiben die Rechte zur Einziehung uns zustehender Serviceentgelte.

Die Zahlungsbedingungen richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie sonstigen Regelungen des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers. Soweit wir Zahlungen für Veranstalter einer Pauschalreise entgegennehmen, so dürfen wir vor Ende der Reise erst nach Erteilung des Sicherungsscheines im Sinne von § 651 r Abs. 4 BGB Zahlungen auf den Reisepreis fordern und annehmen. Bei Vermittlung verbundener Reiseleistungen dürfen wir erst Zahlungen entgegennehmen, wenn wir für die nach § 651 w Abs. 3 BGB erforderliche Kundengeldabsicherung gesorgt und Ihnen den dazugehörigen Sicherungsschein ausgehändigt haben.

Wir behalten uns vor, etwaige Rückbelastungsentgelte bei Kreditkartenzahlung oder bei Banklastschrift an den Kunden weiter zu berechnen.

### **3.9 Haftung**

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 bzw. es eine ausdrückliche gesetzliche Informationspflicht besteht.

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.

Wir übernehmen keinerlei Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit sowie Zulässigkeit von fremden Inhalten, es sei denn, es treffen uns diesbezüglich gesetzliche Haftungsgründe.

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. Leistungsträger. 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 Kennen müssen solcher Umstände jedoch auf Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beschränkt.

### **3.10 Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle**

Der Vermittler ist nicht zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle verpflichtet und nimmt an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle auch nicht teil.

## **4. Reisebedingungen**

### **Vormerkung:**

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.

### **4.1 Abschluss des Reisevertrages**

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.

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.

Eventuell von uns erklärte Empfangsbestätigungen (d.h. die bloße Bestätigung, den Vermittlungsauftrag erhalten zu haben), stellen keine Annahme des Angebotes dar.

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.

#### **4.2 Leistungen sowie Leistungsänderungen**

Allein maßgeblich für die vom Veranstalter geschuldete Leistung sind 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.

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.

Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

Wir sind verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen oder -abweichungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

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.

#### **4.3 Zahlung des Preises und Aushändigung der Reiseunterlagen**

Vor Ende der Reise dürfen wir erst nach Erteilung des Sicherungsscheines im Sinne von § 651 r Abs. 4 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.

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. 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.

#### **4.4 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: Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so können wir den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

- Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung können wir vom Reisenden den Erhöhungsbetrag verlangen.
- 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.

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. Eine Erhöhung ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reisetetermin mehr als 4 Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten sowie bei Vertragsschluss für uns nicht vorhersehbar waren.

Im Fall einer nachträglichen Änderung des Reisepreises haben wir den Reisenden unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen. Eine einseitige Preiserhöhung ist nur zulässig, wenn sie 8% des Reisepreises nicht übersteigt und nur bis zum 21. Tag vor dem vereinbarten Reistermin verlangt wird. Bei Preiserhöhungen um mehr als 8% 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.

Der Reisende hat diese Rechte unverzüglich nach unserer Erklärung über die Änderung des Reisepreises uns gegenüber geltend zu machen.

Der Reisende kann eine Senkung des Reisepreises verlangen, wenn und soweit sich die in Ziff. 4.1. und 4.2. genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für den Veranstalter führt. Hat der Reisende mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag vom Reiseveranstalter zu erstatten. Der Veranstalter darf von dem zu erstattenden Mehrbetrag die ihm tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben abziehen. Er hat dem Reisenden auf dessen Verlangen nachzuweisen, in welcher Höhe Verwaltungsausgaben entstanden sind.

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

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:

- **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%
  - bei Nichtantritt 75%
- **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%

Dem Kunden bleibt es unbenommen, uns nachzuweisen, dass uns kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist, als die von uns geforderte Pauschale.

Wir empfehlen dringend den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung.

Auf Umbuchungen (z.B. Änderungen des Reisetermins, 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.

#### **4.6 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.

#### **4.7 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.

#### **4.8 Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl**

Wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl können wir nur dann zurücktreten, wenn

- 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
- auf diese Angaben in der Reisebestätigung deutlich lesbar hingewiesen wurde.

Ein Reiserücktritt muss spätestens bei einer Reisedauer von mehr als sechs Tagen 20 Tage, bei einer Reisedauer von zwei bis höchstens sechs Tagen 7 Tage und bei einer Reisedauer von weniger als zwei Tagen 48 Stunden - jeweils vor Reisebeginn - erklärt werden. Ist bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, erfolgt die Ausübung des Rücktrittsrechts unverzüglich. Wird die Reise wegen des Rücktritts nicht durchgeführt, wird die geleistete Zahlung innerhalb von 14 Tagen zurückerstattet.

#### **4.9 Mitwirkungspflichten des Kunden**

Sie sind verpflichtet, bei Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen mitzuwirken, um eventuelle Schäden zu vermeiden oder gering zu halten.

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.

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 - schriftlich 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.

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 anzugeben. 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 anzugeben.

#### **4.10 Verjährung / Haftung / Anrechnung**

Die Ansprüche des Reisenden - ausgenommen Körperschäden - nach § 651i Abs. 3 BGB (Abhilfe, Kündigung, Minderung, Schadensersatz) verjähren in zwei Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tage, an dem die Pauschalreise dem Vertrag nach enden sollte. Ansprüche aus unerlaubter Handlung unterliegen der gesetzlichen Verjährungsfrist.

Die vertragliche Haftung des Veranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird, oder soweit der Veranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

Gelten für eine von einem Leistungsträger zu erbringende Reiseleistung internationale Übereinkommen oder auf diesen beruhende gesetzliche Bestimmungen, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann, so kann sich der Veranstalter gegenüber dem Reisenden auf diese Übereinkommen und die darauf beruhenden gesetzlichen Bestimmungen berufen.

Hat der Reisende aufgrund desselben Ereignisses gegen den Veranstalter Anspruch auf Schadensersatz oder auf Erstattung eines infolge einer Minderung zu viel gezahlten Betrages, so muss sich der Reisende den Betrag anrechnen lassen, den er aufgrund desselben Ereignisses als Entschädigung oder als Erstattung nach Maßgabe internationaler Übereinkünfte oder von auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften nach § 651p Abs. 3 BGB erhalten hat.

#### 4.11 Pass-, Visa-, und Gesundheitsbestimmungen

Wir stehen dafür ein, dass Kunden über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt unterrichtet werden.

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.

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.

Der Reisende sollte sich zusätzlich über Infektions- und Impfschutz sowie andere Prophylaxe Maßnahmen 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.

#### 4.12 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.

Stand: 29. Juni 2018

Ambiente-Reiseservice GmbH  
Am Markt 13-15  
65795 Hattersheim am Main  
Telefon 06190 8737  
[s.kipping@ambientereiseservice.de](mailto:s.kipping@ambientereiseservice.de)  
[www.ambientereiseservice.de](http://www.ambientereiseservice.de)

GF: Sabrina Kipping, Volker Ziegler-Kipping  
Registergericht Frankfurt am Main  
Registernummer HRB 110888  
  
Steuernummer 040 228 51069  
USt-IdNr.: DE 316956251