

## 1. Reisevertrag

**1.1** Der Reisetilnehmer bietet dem Veranstalter mit der Buchung (Reiseanmeldung) den Abschluss eines Reisevertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebotes zum Abschluss eines Reisevertrages sind die Reiseausschreibung und die etwaigen ergänzenden Informationen des Veranstalters für die jeweilige Reise, soweit diese dem Reiseanmelder vorliegen. Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung des Veranstalters zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird dem Reiseanmelder eine schriftliche Reisebestätigung übermittelt. Hierzu ist der Veranstalter nicht verpflichtet, wenn die Buchung weniger als 7 Werktage vor Reisebeginn erfolgt. Weicht der Inhalt der Bestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot vor, an das der Veranstalter für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Reiseanmelder innerhalb der Bindungsfrist die Annahme durch ausdrückliche Zusage oder Anzahlung erklärt.

**1.2** Ziffer 1.1 gilt auch für mündliche und telefonische Anmeldungen sowie Anmeldungen per Telefax und Internet.

**1.3** Der Reiseanmelder hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche gesonderte Erklärung übernommen hat.

**1.4** Reisevermittler (z.B. Reisebüros) und Leistungsträger (z.B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind vom Veranstalter nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen des Veranstalters hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.

**1.5** Für an das Lebensalter gebundene Preisermäßigungen – z.B. Kinderermäßigungen – oder Sitzplatzbuchung Infant/Kind – ist in der Regel das Alter bei Reiseantritt und nicht das Alter zum Buchungszeitpunkt maßgebend und daher vom Reiseanmelder bei Buchung anzugeben. Bei einigen Airlines ist das Alter beim Rückflug entscheidend, wodurch es in Einzelfällen zu Nachbelastungen kommen kann. Bei falscher Altersangabe wird eine Nachbelastung in Höhe der Differenz zum altersbedingt zutreffenden Reisepreis entsprechend der Ausschreibung des Veranstalters vorgenommen.

### 2. Zahlung

Zur Absicherung der Kundengelder ist eine Insolvenzversicherung beim Deutschen Reisepreis Sicherungsverein VVaG (DRS) abgeschlossen mit der Vertragsnummer 1.045.958. Ein Sicherungsschein befindet sich auf der Bestätigung.

**2.1** Mit Erhalt der schriftlichen Reisebestätigung und Übermittlung des Sicherungsscheins werden 25% des Reisepreises als **Anzahlung** sofort fällig. Die Anzahlung wird auf den Reisepreis angerechnet. Der Zahlungsbetrag setzt sich zusammen aus **Anzahlung plus Versicherungsprämie** – siehe Ziff. 7. Zahlungen haben unter Angabe der auf der Reisebestätigung ersichtlichen Rechnungsnummer zu erfolgen. Zahlungen ohne diese Rechnungsnummer können nicht als Erfüllung angesehen werden. Ihre auf den Reisepreis geleisteten Zahlungen sind gemäß § 651 k BGB insolvenzgesichert. **Das Reisebüro tritt ausschließlich als Vermittler beim Abschluss des Reisevertrages auf. Es ist nicht zur Entgegennahme von Zahlungen auf den Reisepreis befugt.**

**2.1.1** Geht der **Anzahlungsbetrag** nicht sofort oder innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der Reisebestätigung ein und wird nach Aufforderung und angemessener Fristsetzung keine Zahlung geleistet, so ist der Veranstalter berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und die Buchung zu stornieren. In diesem Fall wird der Veranstalter die gemäß Ziff. 5 berechneten Kosten als Schadenersatz geltend machen. Die vorstehenden Rechte des Veranstalters bestehen nicht, wenn die Zahlungsverzögerung nicht von dem Reisetilnehmer oder allein oder überwiegend vom Veranstalter zu vertreten ist.

**2.1.2** Der **Restbetrag** auf den Reisepreis muss spätestens 28 Tage vor Reiseternin gezahlt sein (Feststellung des Zahlungseingangs), sofern die Reise nicht mehr aus dem in Ziffer 5.2 genannten Grund abgesagt werden kann.

**2.1.3** Bei **kurzfristigen Buchungen** – wenn zwischen Buchungstermin und Reiseternin weniger als 28 Tage liegen – ist der Reisepreis nach Erhalt der schriftlichen Reisebestätigung und Übergabe des Sicherungsscheins in voller Höhe spätestens 10 Tage vor Reiseternin an den Veranstalter zu zahlen (Feststellung des Zahlungseingangs).

**2.1.4** Bei **NICHT** erfolgtem vollständigen Zahlungseingang bis 5 Werktage vor Reiseantritt ist KEIN Versand der Originalunterlagen möglich. **OHNE** Zahlungsnachweis besteht kein Anspruch auf Erbringung der Reiseleistung, s. Ziff. 2.2. Bitte senden Sie bei gebuchten Reisen mit eigener Anreise Ihren bankbestätigten Zahlungsbeleg zum Nachweis der Zahlung an Verkauf/Service, Fax-Nr. 02203 42-899. Andernfalls wird der Reisevertrag entsprechend Ziff. 5 gewertet. Wird bei Flugreisen ein rechtzeitiger Zahlungseingang nicht festgestellt, gilt Ziffer 2.1.5.

**2.1.5** Wird bei Flugreisen ein rechtzeitiger Zahlungseingang nicht festgestellt, werden die Reiseunterlagen am gebuchten Abflughafen hinterlegt. Die Reiseunterlagen werden nach Zahlung am Flughafen ausgehändigt. Für den dadurch entstehenden zusätzlichen Aufwand wird ein Serviceentgelt von € 15 je Vorgang erhoben. Im Rahmen Ihres – von Ihrem Geldinstitut eingeräumten – persönlichen Verfügungsrahmens akzeptiert der Veranstalter selbstverständlich auch Zahlung per EC-Cash

mit Geheimzahl, American Express, MasterCard und Visa. Andernfalls wird der Reisevertrag entsprechend Ziff. 5 gewertet.

**2.1.6** Wenn Sie mit Kreditkarte zahlen möchten, erfolgen die Abbuchungen von Ihrem Konto rechtzeitig zu den Fälligkeitszeitpunkten. Bei Zahlung fällt ein Transaktionsentgelt in Höhe von 1% auf den Gesamtpreis an.

Bei Zahlung mittels Überweisung entfällt das Transaktionsentgelt.

**2.2** Ohne vollständige Zahlung des Reisepreises besteht kein Anspruch auf Erbringung der Reiseleistungen.

### 3. Reisedokumente

Sollten die Reisedokumente dem Anmelder bzw. Reisetilnehmer wider Erwarten nicht bis spätestens 7 Tage vor Reiseantritt zugegangen sein, hat sich dieser unverzüglich mit dem Veranstalter, Abteilung Verkauf/Service, in Verbindung zu setzen.

### 4. Änderungen

**4.1** Werden nach Buchung der Reise vom Reisetilnehmer Änderungen, z.B. hinsichtlich des Reiseternins, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart vorgenommen, so entstehen in der Regel die gleichen Kosten wie bei einem Rücktritt des Reisetilnehmers. Der Veranstalter muss daher die Kosten in gleicher Höhe berechnen, wie sie sich im Umbuchungszeitpunkt für einen Rücktritt ergeben hätten. Bei anderweitigen, geringfügigen Änderungen erhebt der Veranstalter ein Bearbeitungsentgelt. Dieses beträgt:

- bei Flugpauschal-, Auto- und Schiffsreisen, Mietwagenbuchungen, Nur-Hotel-Buchungen, Kombinationsbuchungen mit weiteren Leistungen, wie z.B. Rundreise, Tauch-, Wander-, Ski-, Tennis-Paket (außer Eintrittskarten, siehe Ziffer 5.1.7), bis 30 Tage vor Reiseantritt € 30 pro Person.
- bei Ferienwohnungen/Hausbooten/Wohnmobilen bis 45 Tage vor Reiseantritt € 30 pro Person.
- Bei Nur-Flug-Buchungen/Bausteinflügen ist aufgrund der besonderen Tarifierung der Fluggesellschaften eine Umbuchung bis spätestens 1 Tag vor Antritt der Reise nur innerhalb der Tarifgruppe der Ausschreibung gegen eine Umbuchungsgebühr von € 30 pro Person möglich. Die Umbuchung auf einen niedriger tarifierten Flug ist nur unter Beibehaltung des ursprünglichen Flugpreises zuzüglich der Umbuchungsgebühr möglich. Bei Umbuchungen auf einen höher tarifierten Flug ist der Differenzbetrag vom Kunden zu zahlen, zuzüglich der Umbuchungsgebühr.

Pro Vorgang ist nur eine einmalige Änderung innerhalb der gültigen Kataloge möglich. Umbuchungskosten für gebuchte Eintrittskarten siehe Ziffer 5.1.7.

**4.2** Der Veranstalter ist berechtigt, Leistungsänderungen vorzunehmen, wenn sich diese aufgrund von Umständen außerhalb der Einflussphäre des Veranstalters nach Vertragsschluss ergeben. Hierzu gehört auch der Austausch der angegebenen Unterbringung oder der angegebenen Beförderung bei weitgehend identischem Standard, soweit ansonsten eine Preisanpassung erforderlich wäre. Über solche Änderungen wird der Veranstalter den Reisetilnehmer unverzüglich unterrichten. Sofern die Änderungen erheblich oder unzumutbar sind, erhält der Reisetilnehmer mit einer Erklärungsfrist von zehn Werktagen nach Mitteilung das Recht zur kostenlosen Umbuchung oder zum kostenlosen Rücktritt. Ein etwaiges sonstiges Kündigungsrecht des Teilnehmers bleibt hiervon unberührt.

**4.3** Der Veranstalter behält sich vor, die ausgeschriebenen und mit der Buchung bestätigten Preise 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 wie folgt zu ändern: Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann der Veranstalter den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

- Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann der Veranstalter vom Reisenden den Erhöhungsbetrag verlangen.
- In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten, zusätzlichen Beförderungsmitteln geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann der Veranstalter vom Reisenden verlangen.

Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren gegenüber dem Veranstalter erhöht, kann dieser den Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufsetzen.

Bei einer Änderung der Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrages kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für den Veranstalter verteuert hat. Eine Erhöhung ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reiseternin mehr als 4 Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsschluss für den Veranstalter nicht vorhersehbar waren. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises hat der Veranstalter den Reisenden unverzüglich zu informieren. Preiserhöhungen ab dem 20. Tag vor Reiseantritt sind unwirksam. Bei Preiserhöhungen um mehr als 5% oder im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Reisende berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindest

gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Der Reisende hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung des Veranstalters über die Preiserhöhung bzw. -änderung der Reiseleistung diesem gegenüber geltend zu machen.

**4.4** Aus in der Person des Reisetilnehmers liegenden zwingenden Gründen nicht in Anspruch genommene Leistungen können zu Teilerstattungen führen, sofern und soweit der Leistungsträger eine entsprechende Gutschrift erteilt und hierüber eine gemeinsame Niederschrift bei der Reiseleitung gefertigt wurde. Bei Ferienwohnungen, Wohnmobilen und Hausbooten entfallen Teilerstattungen.

### 4.5 Ersatzteilnehmer/Namensänderung

**4.5.1** Bis zum Reisebeginn kann der Reisetilnehmer sich nach Mitteilung an den Veranstalter durch eine andere geeignete Person ersetzen lassen (beachte Ziff. 4.5.2). Das Bearbeitungsentgelt beträgt in der Regel € 30 pro Person, ausgenommen bei Linienflügen. Hier beträgt das Bearbeitungsentgelt für Ersetzung/Namensänderung bis zu € 300 (es wird um direkte Kontaktaufnahme mit der Linienflug-Abteilung, Fax 02203 42-795, gebeten). Der Reisetilnehmer ist berechtigt, den Nachweis zu führen, dass im Zusammenhang mit der Ersetzung/Namensänderung keine oder geringere Kosten entstanden sind. Der Veranstalter benötigt hinreichend Gelegenheit, das Ersetzungsverlangen zu prüfen. Der Veranstalter kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt eine Ersatzperson in den Vertrag ein, so haftet der Reisetilnehmer zusammen mit der Ersatzperson als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstandenen Mehrkosten.

**4.5.2** Bei Nur-Flug-Buchungen/Bausteinflügen ist aufgrund der besonderen Tarifierungen der Fluggesellschaften eine Namensänderung nicht möglich. Wird gleichwohl eine Namensänderung gewünscht, fallen in gleicher Höhe die Kosten an, wie sie sich im Umbuchungszeitpunkt für einen Rücktritt ergeben hätten, siehe Ziffer 5.1.3.

### 5. Rücktritt

**5.1** Rücktritt seitens des Reisetilnehmers – Dieser sollte im Interesse des Reisetilnehmers unter Befügung der Reiseunterlagen schriftlich erfolgen. Maßgebend für den Rücktrittszeitpunkt und für die Höhe der Rücktrittskosten ist der Zugang der Rücktrittserklärung beim Veranstalter oder bei der Buchungsstelle. Die Höhe der Rücktrittskosten ist von der gewählten Leistung abhängig. Beachten Sie bitte unbedingt etwaige abweichende Angaben in den Buchungsbedingungen der einzelnen Angebote. Die in der Regel (d.h. soweit kein Ersatzteilnehmer vorhanden) pauschalierten Rücktrittskosten betragen pro Person in Prozenten des Reisepreises:

**5.1.1** Bei Flugpauschal-, Auto- und Schiffsreisen, Mietwagenbuchungen, Nur-Hotel-Buchungen, Kombinationsbuchungen mit weiteren Leistungen, wie z.B. Rundreise, Tauch-, Wander-, Ski-, Tennis-Paket (außer Eintrittskarten, siehe Ziffer 5.1.7)

- bis zum 30. Tag vor Reisebeginn	25%
- bis zum 22. Tag vor Reisebeginn	30%
- bis zum 15. Tag vor Reisebeginn	40%
- bis zum 7. Tag vor Reisebeginn	60%
- ab dem 6. Tag vor Reisebeginn	75%
- bei Nichterscheinen	90%

**5.1.2** Bei Ferienwohnungen (je Wohneinheit), Hausbooten und Wohnmobilen

- bis zum 45. Tag vor Reisebeginn	25%
- bis zum 35. Tag vor Reisebeginn	50%
- ab dem 34. Tag vor Reisebeginn	80%
- bei Nichterscheinen	90%

**5.1.3** Bei Nur-Flug-Buchungen/Bausteinflügen

- bis zum 30. Tag vor Reisebeginn	50%
- ab dem 29. Tag vor Reisebeginn	75%
- bei Nichterscheinen	90%

**5.1.4** Kombinierte Bausteinbuchung

Bei vom Reiseanmelder zusammengestellten Leistungen im Baustein-system (z.B. Nur-Flug und Hotel)

- bis zum 30. Tag vor Reisebeginn	50%
- ab dem 29. Tag vor Reisebeginn	75%
- bei Nichterscheinen	90%

**5.1.5** Bei Kreuzfahrten:

- bis 30 Tage vor Reisebeginn	25%
- bis 22 Tage vor Reisebeginn	30%
- bis 15 Tage vor Reisebeginn	50%
- ab 14 Tage vor Reisebeginn	75%
- bei Nichterscheinen	100%

**5.1.6** Bei Bus- und Zugreisen richten sich die Rücktrittskosten nach der Art der Unterbringung.

**5.1.7** Rücktritts-/Umbuchungskosten für gebuchte Eintrittskarten betragen in der Regel 100%.

**5.1.8** Bei der Pauschalierung sind die gewöhnlichen ersparten Aufwendungen und die mögliche anderweitige Verwendung der Reiseleistung berücksichtigt. Der Reisetilnehmer ist berechtigt, den Nachweis zu führen, dass im Zusammenhang mit dem Rücktritt keine oder geringere Kosten entstanden sind.

**5.1.9** Der Veranstalter behält sich vor, in Abweichung von den vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern. In diesem Fall ist der Veranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

**5.1.10** Bei Stornierungen sind bereits ausgehängte Reiseunterlagen – insbesondere IATA-Flugtickets – zurückzugeben. Andernfalls wird eine Bearbeitungsgebühr von € 80 pro Flugticket berechnet; Ziffer 5.1.8 Satz 2 gilt entsprechend.

**5.1.11** Kosten, wie z.B. Visa-, Telefon- oder Bearbeitungskosten, können im Falle einer Stornierung der Reise nicht erstattet werden.

**5.1.12** Rücktrittskosten sind auch dann zu zahlen, wenn der Reiseiteilnehmer die Reise nicht oder nicht rechtzeitig antritt.

**5.1.13** Die Bestimmungen über die Rücktrittskosten gelten für alle Reisen, soweit nicht aufgrund einzelner Ausschreibungen gesonderte Regelungen festgelegt sind. Beachten Sie bitte unbedingt etwaige abweichende Buchungs- und Stornobedingungen der einzelnen Angebote.

**5.2** Rücktritt seitens des Veranstalters – Bei Nichterreichen einer ausgeschriebenen und in der Reisebestätigung angegebenen Mindestteilnehmerzahl ist der Veranstalter berechtigt, die Reise bis spätestens 28 Tage vor Reisebeginn abzusagen. In diesem Fall erhält der Reiseiteilnehmer auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück. 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.

**6. Aufhebung des Vertrages wegen außergewöhnlicher Umstände**

**6.1** Wird die Reise infolge höherer Gewalt (z.B. durch Krieg, intense Unruhen, Naturkatastrophen oder Epidemien) erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so können sowohl der Reiseiteilnehmer als auch der Veranstalter den Vertrag kündigen. Bei Kündigung vor Reisebeginn erhält der Reiseiteilnehmer den gezahlten Reisepreis unverzüglich zurück. Ein weitergehender Anspruch besteht nicht. Der Veranstalter kann jedoch für erbrachte Leistungen ein Entgelt verlangen.

**6.2** Ergeben sich die genannten Umstände nach Antritt der Reise, kann der Reisevertrag ebenfalls von beiden Seiten gekündigt werden. In diesem Fall wird der Veranstalter die infolge der Aufhebung des Vertrages notwendigen Maßnahmen treffen. Wird der Vertrag aus den vorgenannten Gründen gekündigt, werden die Mehrkosten für die Rückbeförderung vom Veranstalter und vom Reiseiteilnehmer je zur Hälfte getragen. Im Übrigen fallen die Mehrkosten dem Reiseiteilnehmer zur Last.

**6.3** Der Veranstalter kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reiseiteilnehmer ungeachtet einer Abmahnung des Veranstalters nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigt der Veranstalter, so behält er den Anspruch auf den Reisepreis; er muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die er aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihm von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

#### **7. Versicherungen**

**7.1** Eine Reiserücktrittskosten-Versicherung ist nicht im Reisepreis eingeschlossen. Der Abschluss einer Reiserücktrittskosten-Versicherung und weitergehender Versicherungen der Europäische Reiseversicherung AG (ERV) wird empfohlen. Die Prämie ist mit der Anzahlung auf den Reisepreis fällig. Ein etwaiger Versicherungsvertrag wird erst wirksam mit Zahlung der Prämie.

**7.2** Wenn ein Versicherungsfall eintritt, ist die Europäische Reiseversicherung AG, Postfach 800545, D-81605 München, unverzüglich zu benachrichtigen. **Der Veranstalter ist mit der Schadensregulierung nicht befasst.**

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

Der Reiseiteilnehmer hat sorgfältig auf die in den Katalogen gegebenen Hinweise auf Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen und auf etwaige Änderungen in späteren Mitteilungen zu achten. Diese Informationen gelten für die Bürger der Bundesrepublik Deutschland, sofern sie im Besitz eines von ihr ausgestellten Passes oder Personalausweises sind. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Reiseiteilnehmers und Mitreisenden (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen. Der Reisende ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten, ausgenommen wenn sie durch eine schuldhaft falsche- oder Nichtinformation vom Veranstalter bedingt sind.

#### **9. Andere Veranstalter**

Für Leistungen, bei denen der Veranstalter nur als Vermittler auftritt, worauf in den Ausschreibungen ausdrücklich hingewiesen worden sein muss, haftet der durchführende Veranstalter. Für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B.

Sportveranstaltungen, Ausflüge, Mietwagen etc.) und die in der Reiseausschreibung eindeutig als Fremdleistung gekennzeichnet werden, haftet der Veranstalter auch bei Teilnahme der Reiseleitung an diesen Sonderveranstaltungen nicht.

#### **10. Gewährleistung/Schadenersatz**

Wird die Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt, kann der Reiseiteilnehmer den Reisepreis mindern oder den Vertrag kündigen. Die Kündigung ist erst zulässig, wenn der Veranstalter eine vom Reiseiteilnehmer bestimmte angemessene Frist hat verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten. Eine Fristsetzung entfällt, wenn Abhilfe unmöglich ist oder vom Veranstalter verweigert wird oder wenn die Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reiseiteilnehmers gerechtfertigt ist. Darüber hinaus kann er Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen.

#### **11. Haftung**

**11.1** Sämtliche in Betracht kommenden Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise muss der Reiseiteilnehmer innerhalb 1 Monats nach dem vertraglich vereinbarten Reiseende, möglichst schriftlich, dem Veranstalter gegenüber geltend machen. Nach dem Ablauf dieser Frist können Ansprüche nur dann noch geltend gemacht werden, wenn der Reiseiteilnehmer an der Einhaltung der Frist ohne sein Verschulden gehindert war.

**11.2** Die Geltendmachung von Ansprüchen wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise (siehe Ziffer 11.1) sollte fristwahrend gegenüber dem Veranstalter unter der in Ziffer 14.7 angegebenen Anschrift erfolgen.

**11.2.1** Die Frist beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Sonntag, einen am Erklärungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder einen Sonnabend, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

**11.2.2** Nach Ablauf der Frist können Sie Ansprüche nur geltend machen, wenn Sie ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden sind.

**11.2.3** Die Frist aus 11.1 gilt auch für die Anmeldung von Gepäckschäden oder Zustellungsverzögerungen beim Gepäck im Zusammenhang mit Flügen gemäß Ziffer 12.3, wenn Gewährleistungsrechte aus den §§ 651 c Abs. 3, 651d, 651e Abs. 3 und 4 BGB geltend gemacht werden. Ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckbeschädigung ist binnen 7 Tagen, ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckverspätung binnen 21 Tagen nach Aushändigung geltend zu machen.

**11.3** 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 ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt worden ist, oder
- soweit der Veranstalter für einen dem Reisenden entstandenen Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

#### **11.4** Deliktische Schadenersatzansprüche

Die deliktische Haftung des Veranstalters ist für Sachschäden, die nicht auf Vorsatz und grober Fahrlässigkeit beruhen, auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Die Haftungshöchstsumme gilt jeweils je Kunde und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche im Zusammenhang mit Reisegepäck nach dem Montrealer Übereinkommen bleiben von der Beschränkung unberührt.

**11.5** Sind in internationalen Übereinkommen oder auf solchen beruhenden Vorschriften für Leistungsträger des Veranstalters Haftungsbeschränkungen vorgesehen, kann sich der Veranstalter bei entsprechenden Schadensfällen auf diese berufen.

#### **12. Mitwirkungspflicht**

**12.1** Der Reiseiteilnehmer ist verpflichtet, seine Beanstandungen unverzüglich der örtlichen Reiseleitung zur Kenntnis zu geben. Diese ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Unterlässt es der Reiseiteilnehmer schuldhaft, einen Mangel anzuzeigen, so tritt ein Anspruch auf Minderung nicht ein.

**12.2** Bei allen Unterkunftsarten mit Selbstanreise sind etwaige Beanstandungen unverzüglich der Reiseleitung oder der Agentur anzuzeigen. Ist ein derartiger Kontakt nicht möglich, muss der Reiseiteilnehmer nicht behobene Mängel gegenüber dem Vermieter bzw. seinem Beauftragten oder gegenüber dem Veranstalter unverzüglich anzuzeigen.

**12.3** Schäden oder Zustellungsverzögerungen bei Flugreisen empfiehlt der Veranstalter dringend unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckverlust binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung, zu erstatten. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleistung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Veranstalters anzuzeigen. Bei fehlender Schadensanzeige kommen Ansprüche nicht in Betracht.

#### **13. Behandlung von Beanstandungen, Ausschlussfristen für Ansprüche und Verjährung**

**13.1** Ist dem Mangel ganz oder teilweise nicht abgeholfen worden, sollte zusammen mit der Reiseleitung eine Niederschrift erstellt werden.

**13.2** Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise nach den §§ 651 c bis f BGB muss der Reiseiteilnehmer innerhalb eines Monats nach vertraglich vorgesehener Beendigung der Reise gegenüber dem Veranstalter unter der nachfolgend angegebenen Anschrift geltend machen.

**13.3** Die Frist beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Sonntag, einen am Erklärungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder einen Sonnabend, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

**13.4** Nach Ablauf der Frist kann der Reiseiteilnehmer Ansprüche nur geltend machen, wenn dieser ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden sein sollte.

**13.5** Die Frist aus 13.2 gilt auch für die Anmeldung von Gepäckschäden oder Zustellungsverzögerungen beim Gepäck im Zusammenhang mit Flügen gemäß Ziffer 12.3, wenn Gewährleistungsrechte aus den §§ 651 c Abs. 3, 651d, 651e Abs. 3 und 4 BGB geltend gemacht werden. Ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckbeschädigung ist binnen 7 Tagen, ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckverspätung binnen 21 Tagen nach Aushändigung geltend zu machen.

**13.6** Ansprüche des Reisenden nach den §§ 651 c bis 651 f BGB aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Veranstalters beruhen, verjähren in 2 Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters oder seines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Veranstalters beruhen. Alle übrigen Ansprüche nach den §§ 651 c bis f BGB verjähren nach 1 Jahr. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, der dem Tag folgt, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Schweben zwischen dem Reisenden und dem Veranstalter Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Reisende oder der Veranstalter die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

#### **14. Sonstige Bestimmungen und Vereinbarungen**

**14.1** Die Zahlungs-, Änderungs- und Rücktrittsbestimmungen bei Ferienwohnungen gelten auch für Hausboote und Wohnmobile.

**14.2** Das Bearbeitungsentgelt für Geldauszahlung am Urlaubsort, die nicht vom Veranstalter zu vertreten ist, beträgt € 25.

**14.3** Diese Bedingungen gelten, soweit nicht in den einzelnen Reiseverträgen individuelle Vereinbarungen getroffen werden.

**14.4** Vor Vertragsschluss behält sich der Veranstalter ausdrücklich vor, eine Änderung der Prospektangaben zu erklären.

**14.5** Der Reiseiteilnehmer wird gemäß der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 bei der Buchung über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) unterrichtet. Steht dieses bei der Buchung noch nicht fest, wird zunächst das Luftfahrtunternehmen benannt, welches wahrscheinlich den Flug durchführt. Sobald die Identität der Fluggesellschaft feststeht, wird der Reiseiteilnehmer unterrichtet. Im Falle eineswechsels des/der ausführenden Luftfahrtunternehmens wird der Reiseiteilnehmer so rasch wie möglich informiert. Die gemeinschaftliche Liste über die mit Flugverbot in der Europäischen Union belegten Fluggesellschaften ist über die Internetseite <http://air-ban.europa.eu> in der jeweiligen Fassung abrufbar.

**14.6** Alle dem Veranstalter zur Verfügung gestellten personenbezogenen (pb) Daten werden vom Veranstalter unter Berücksichtigung der gesetzlichen Anforderungen des BDSG (Bundesdatenschutzgesetzes) gespeichert und verarbeitet. Es werden nur solche pb Daten verarbeitet und an Partner weitergegeben, die zur Vertragserfüllung notwendig sind (Zweckbindung). Die Mitarbeiter der DER Touristik Köln GmbH sind gemäß § 5 BDSG auf das Datengeheimnis verpflichtet.

Sie haben jederzeit ein Recht auf kostenlose Auskunft, Berichtigung, Sperrung und Löschung der zu Ihrer Person gespeicherten Daten. Unter Umständen können einer Löschung vorrangige gesetzliche Vorschriften entgegenstehen.

Eine Nutzung Ihrer pb Daten zu Werbezwecken findet ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen statt. Der Verwendung Ihrer pb Daten zu diesen Zwecken können Sie jederzeit durch eine kurze schriftliche Mitteilung widersprechen. Bitte schreiben Sie an DER Touristik Köln GmbH, Abteilung Marketing/Datenschutz, Humboldtstraße 140, 51149 Köln oder per E-Mail an [datenschutz.koeln@dertouristik.com](mailto:datenschutz.koeln@dertouristik.com). Die Zusendung von Informationen wird dann unmittelbar eingestellt.

#### **14.7** Firmensitz des Veranstalters:

#### **ITS**

Eine Marke der **DER Touristik Köln GmbH**

Humboldtstraße 140, 51149 Köln

Geschäftsführer: Sören Hartmann (Sprecher), Klaus Franke,

Dr. Christian Mielsch

Eintragung: Amtsgericht Köln HRB 53152

Alle Angaben entsprechen dem Stand Juni 2014.