



# Reisebedingungen

## Inhalt

1. Abschluss des (Pauschal-)Reisevertrages / Verpflichtung für Mitreisende .....	2
2. Bezahlung.....	2
3. Änderungen von Vertragsinhalten vor Reisebeginn, die nicht den Reisepreis betreffen .....	3
4. Preisänderung nach Vertragsschluss.....	3
5. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn/Rücktrittskosten .....	4
6. Umbuchungen .....	5
7. Nicht in Anspruch genommene Leistungen.....	5
8. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl.....	6
9. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen .....	6
10. Rücktritt wegen unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände.....	6
11. Mitwirkungspflichten des Reisenden .....	6
12. Beschränkung der Haftung.....	7
13. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat, Information über Verbraucherstreitbeilegung.....	7
14. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens.....	8
15. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften .....	8
16. Besondere Regelungen im Zusammenhang mit Pandemien (insbesondere dem Corona-Virus).....	8
17. Datenschutz.....	9

## 1. Abschluss des (Pauschal-)Reisevertrages / Verpflichtung für Mitreisende

### 1.1. Für alle Buchungswege gilt:

- a) Grundlage dieses Angebots sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen des Reiseveranstalters für die jeweilige Reise, soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen.
- b) Der Kunde 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.
- c) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung des Reiseveranstalters vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot des Reiseveranstalters vor, an das er für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit der Reiseveranstalter bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Kunde innerhalb der Bindungsfrist dem Reiseveranstalter die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklärt.
- d) Die vom Veranstalter gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Artikel 250 § 3 Nummer 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

### 1.2. Für die Buchung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder per Telefax erfolgt, gilt:

- a) Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an.
- b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch den Reiseveranstalter zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird der Reiseveranstalter dem Kunden eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln (welcher es dem Kunden ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z.B. auf Papier oder per Email), sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.
- c) Der Kunde hat sich und seine Mitreisenden namentlich so anzumelden, wie die Namen (inkl. aller Vor- und Zunamen) im für die Reise notwendigen Ausweisdokument (Personalausweis oder Reisepass) angegeben sind. Diese Daten sind Grundlage der Reisebuchung und dienen auch zur Ausstellung von Reisedokumenten (z.B. Flugscheine). Etwaige Gebühren und/oder Kosten aus Nichtbeförderung und/oder Verweigerung der Einreise in das Zielland durch Falschangabe des Namens sind vom Kunden zu tragen. Darüber hinaus anfallende Stornierungs- oder Abbruchkosten richten sich nach Paragraph 5.3 der Reisebedingungen.

- 1.3 Der Reiseveranstalter weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunk versendete Kurznachrichten (SMS) sowie Rundfunk, Telemedien und Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe hierzu auch Ziff. 5). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB 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; im letztgenannten Fall besteht kein Widerrufsrecht.

## 2. Bezahlung

- 2.1 Reiseveranstalter und Reisevermittler dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und dem Kunden der Sicherheitsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherheitsscheines eine Anzahlung in Höhe von 30 % des Reisepreises zur Zahlung fällig werden. Die Restzahlung wird 30 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherheitsschein

übergeben ist und das Rücktrittsrecht des Reiseveranstalters aus dem in Ziffer 8 genannten Grund nicht mehr ausgeübt werden kann.

- 2.2 Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl der Reiseveranstalter zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht, so ist der Reiseveranstalter berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 5.2 Satz 2 bis 5.5 zu belasten.

### 3. Änderungen von Vertragsinhalten vor Reisebeginn, die nicht den Reisepreis betreffen

- 3.1 Abweichungen wesentlicher Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind dem Reiseveranstalter vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.
- 3.2 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.
- 3.3 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrags geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer vom Reiseveranstalter gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist
- entweder die Änderung anzunehmen
  - oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten
  - oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter eine solche Reise angeboten hat.
- Der Kunde hat die Wahl, auf die Mitteilung des Reiseveranstalters zu reagieren oder nicht. Wenn der Kunde gegenüber dem Reiseveranstalter reagiert, dann kann er entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, sofern ihm eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten.
- Wenn der Kunde gegenüber dem Reiseveranstalter nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf ist der Kunde in der Erklärung gemäß Ziffer 3.2 in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinzuweisen.
- 3.4. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte der Reiseveranstalter für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.

### 4. Preisänderung nach Vertragsschluss

Der Reiseveranstalter behält sich vor, den im Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der Erhöhung und Senkung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafengebühren oder Flughafengebühren oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse entsprechend wie folgt zu ändern:

- 4.1 Erhöhen oder senken sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann der Reiseveranstalter den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen oder senken:
- a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann der Reiseveranstalter vom Reisenden den Erhöhungsbetrag verlangen.
  - b) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Senkung kann der Reiseveranstalter dem Reisenden eine Preisreduzierung anbieten.
  - c) 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 kann der Reiseveranstalter vom Reisenden verlangen.

- d) In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten, gesenkten Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Minderbetrag für den Einzelplatz kann der Reiseveranstalter dem Reisenden erstatten.
- 4.2 Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren gegenüber dem Reiseveranstalter erhöht oder gesenkt, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag herauf- oder herabgesetzt werden.
- 4.3 Bei einer Änderung der Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrages kann der Reisepreis in dem Umfange erhöht oder gesenkt werden, in dem sich die Reise dadurch für den Reiseveranstalter verteuert oder vergünstigt hat.
- 4.4 Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises hat der Reiseveranstalter den Reisenden unverzüglich zu informieren. Preiserhöhungen ab dem 20. Tag vor Reiseantritt sind unwirksam. Bei Preiserhöhungen von mehr als 8 % ist der Reisende berechtigt, entweder die Preiserhöhung anzunehmen, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurück zu treten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diesen Anspruch unverzüglich nach der Mitteilung des Reiseveranstalters über die Preiserhöhung diesem gegenüber geltend zu machen.

## 5. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn/Rücktrittskosten

- 5.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.
- 5.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann der Reiseveranstalter eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe 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 des Reiseveranstalters unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.
- 5.3 Die Höhe der Entschädigung bemisst sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, welche auf Verlangen des Kunden durch den Reiseveranstalter zu begründen ist. Der Reiseveranstalter hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung an den Veranstalter wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet:

### A. Standard-Entschädigungspauschalen

#### I. Bus- und Bahnreisen und eigene Anreise

- a) bis einschließlich Datum der ausgeschriebenen Anmeldefrist: 20 %
- b) zwischen dem Datum der ausgeschriebenen Anmeldefrist bis 30 Tage vorher: 30 %
- c) zwischen dem 29. und einschließlich des 22. Tages vor Reisebeginn: 45 %
- d) zwischen dem 21. und einschließlich des 15. Tages vor Reisebeginn: 60 %
- e) zwischen dem 14. Tag und einschließlich des 7. Tages vor Reisebeginn: 75 %
- f) ab dem 6. Tag vor Reiseantritt: 90 % des Reisepreises

#### II. Flugreisen und Kombination Flug- und Busreisen

- a) bis einschließlich Datum der ausgeschriebenen Anmeldefrist: 20 %
- b) zwischen dem Datum der ausgeschriebenen Anmeldefrist bis 30 Tage vorher: 50 %

- c) zwischen dem 29. und einschließlich des 15. Tages vor Reisebeginn: 70 %
- d) zwischen dem 14. Tag und einschließlich des 7. Tages vor Reisebeginn: 80 %
- e) ab dem 6. Tag vor Reiseantritt: 90 % des Reisepreises

## B. Ausnahmen von der Standardregelung

Für Reisen, bei denen ein Kooperationsvertrag mit einer Organisation oder Schule geschlossen wird, gelten gesonderte Stornobedingungen für den Fall einer Gesamtstornierung des abgeschlossenen Vertrags. Die Stornokosten betragen nach Vertragsabschluss pauschal 1/3 des Rechnungsbetrags sowie die entstandenen Stornokosten von externen Leistungsgebern.

- 5.4 Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Nachweis gestattet, die dem Reiseveranstalter zustehende angemessene Entschädigung sei wesentlich niedriger als die von ihm geforderte Entschädigungspauschale oder, dass ihm ein Schaden überhaupt nicht entstanden sei.
- 5.5 Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Entschädigungspauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit der Reiseveranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Entschädigungspauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, konkret zu beziffern und zu begründen.
- 5.6 Ist der Reiseveranstalter infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, hat er unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten.
- 5.7 Folgender Fall bleibt von den vorherigen Regelungen unberührt: Gemäß § 651e BGB kann der Reisende innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger erklären, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt. Die Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstalter nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn zugeht.  
Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, haften er und der Reisende dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten. Der Reiseveranstalter darf eine Erstattung von Mehrkosten nur fordern, wenn und soweit diese angemessen und ihm tatsächlich entstanden sind.

## 6. Umbuchungen

- 6.1 Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil der Reiseveranstalter keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Information gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Reisenden gegeben hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich.  
Wird in den übrigen Fällen auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vorgenommen, kann der Reiseveranstalter ein Umbuchungsentgelt erheben. Darüber hinaus trägt der Kunde die dem Reiseveranstalter tatsächlich entstandenen Stornokosten für bereits getätigte Buchungen bei Fluggesellschaften oder anderen Leistungsträgern, über deren Höhe der Reiseveranstalter den Kunden vor einer Umbuchung informiert. Die Umbuchungsfristen und Umbuchungsentgelte bestimmen sich wie folgt:

Umbuchungen bis zum Datum der Anmeldefrist pauschal € 50,- pro Person.

- 6.2 Umbuchungswünsche des Kunden, die nach Ablauf der Fristen erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt zu den Bedingungen vom Reisevertrag gemäß Ziffer 5.2 bis 5.5 und gleichzeitiger Neuanschreibung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

## 7. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung der Reiseveranstalter bereit und in der Lage war, nicht in Anspruch aus Gründen, die dem Reisenden zuzurechnen sind, hat er keinen Anspruch auf anteilige

Erstattung des Reisepreises, soweit solche Gründe ihn nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. Der Reiseveranstalter wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Aufwendungen handelt.

## 8. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

8.1. Der Reiseveranstalter kann wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn er die Mindestteilnehmerzahl bis zum Anmeldeschluss nicht erreicht. Beides muss dem Kunden in der Ausschreibung transparent dargestellt werden.

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

8.2. Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, hat der Reiseveranstalter unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung, Zahlungen des Kunden auf den Reisepreis zurückzuerstatten.

## 9. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

Der Reiseveranstalter kann den Pauschalreisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende ungeachtet einer Abmahnung des Reiseveranstalters nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung von Informationspflichten des Reiseveranstalters beruht. Kündigt der Reiseveranstalter, 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.

## 10. Rücktritt wegen unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände

10.1. Nach den Bestimmungen von § 651h BGB kann der Reiseveranstalter vor Reisebeginn vom Reisevertrag zurücktreten, wenn der Reiseveranstalter aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist; in diesem Fall hat er den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis vom Rücktrittsgrund zu erklären. Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle des Reiseveranstalters unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären (z. B. Krieg, Naturkatastrophen oder Streik).

10.2. Erfolgt der Rücktritt vom Reisevertrag durch den Reiseveranstalter nach Antritt der Reise, ist die Reiseleitung/örtliche Vertretung bevollmächtigt, diesen auszusprechen. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, insbesondere den Reisenden, falls das vertraglich vereinbart war, zurückzubefördern. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung tragen die Parteien je zur Hälfte, die übrigen Mehrkosten hat der Reisende zu tragen.

## 11. Mitwirkungspflichten des Reisenden

### 11.1 Reiseunterlagen

Der Kunde hat den Reiseveranstalter oder seinen Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zu informieren, wenn er die notwendigen Reiseunterlagen (z.B. Flugschein, Hotelgutschein) nicht innerhalb der vom Reiseveranstalter mitgeteilten Frist erhält.

### 11.2 Mängelanzeige / Abhilfeverlangen

Wird die Reise nicht frei von Reisemängeln erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen.

Soweit der Reiseveranstalter 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.

Der Reisende ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort zur Kenntnis zu geben. Ist ein Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reisemängel dem Reiseveranstalter unter der mitgeteilten Kontaktstelle des Reiseveranstalters zur Kenntnis zu bringen; über die Erreichbarkeit des Vertreters des Reiseveranstalters bzw. seiner Kontaktstelle vor Ort wird in der Reisebestätigung unterrichtet. Der Reisende kann jedoch die Mängelanzeige auch seinem Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zur Kenntnis bringen.

Der Vertreter des Reiseveranstalters ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

## 11.3 Fristsetzung vor Kündigung

Will ein Kunde/Reisender den Pauschalreisevertrag wegen eines Reisemangels der in § 651i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651l BGB kündigen, hat er dem Reiseveranstalter zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe vom Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

## 11.4 Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfeverlangen

- a) Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Reiseveranstalter können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.
- b) Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich dem Reiseveranstalter, seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadenanzeige an die Fluggesellschaft gemäß Buchst. a) innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

## 11.5 Reiseversicherung

Bei Reisen, in deren Leistungen keine Reise-Rücktrittskosten-Versicherung eingeschlossen ist, empfehlen wir den Abschluss einer Reise-Rücktrittskosten-Versicherung.

## 12. Beschränkung der Haftung

12.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüberhinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

12.2 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise des Reiseveranstalters sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt.

Der Reiseveranstalter haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich war.

## 13. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat, Information über Verbraucherstreitbeilegung

13.1 Ansprüche nach den § 651i Abs. 3 Nr. 2, 4-7 BGB hat der Kunde/Reisende gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise über diesen Reisevermittler gebucht war. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger wird empfohlen.

13.2 Der Reiseveranstalter weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass er nicht an einer

freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für den Reiseveranstalter verpflichtend würde, informiert der Reiseveranstalter den Kunden hierüber in geeigneter Form. Der Reiseveranstalter weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

13.3 Die Geltendmachung kann gegenüber dem Reiseveranstalter unter der nachfolgend angegebenen Anschrift erfolgen:

Auslandsgesellschaft.de e.V.  
Geschäftsführung: Marc Frese  
Steinstraße 48  
44147 Dortmund

Amtsgericht Dortmund  
Vereinregister-Nr. 2104  
St.Nr.: 317/5942/0976  
Ust.-Id.-Nr. DE-124912447

## 14. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft 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 Reiseveranstalter verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren.

Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter den Kunden über den Wechsel informieren. Er muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.

Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot (Gemeinschaftliche Liste, früher „Black List“) ist auf folgender Internetseite abrufbar: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm)

## 15. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

15.1 Der Reiseveranstalter wird den Kunden/Reisenden über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten.

15.2 Der Kunde/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 dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Lasten des Kunden/Reisenden. Dies gilt nicht, wenn der Reiseveranstalter nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

15.3 Der Reiseveranstalter haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde ihn mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass der Reiseveranstalter eigene Pflichten verletzt hat.

## 16. Besondere Regelungen im Zusammenhang mit Pandemien (insbesondere dem Corona-Virus)

16.1. Die Parteien sind sich einig, dass die vereinbarten Reiseleistungen durch den Veranstalter und die jeweiligen örtlichen Leistungserbringer stets unter Einhaltung und nach Maßgabe der zum jeweiligen Reisezeitpunkt geltenden behördlichen Vorgaben und Auflagen erbracht werden.

16.2. Der Kunde erklärt sich einverstanden, angemessene Nutzungsregelungen oder –beschränkungen der örtlichen Leistungserbringer bei der Inanspruchnahme von Reiseleistungen zu beachten und im Falle von auftretenden typischen Krankheitssymptomen, auch bei einzelnen Reisegästen unverzüglich den örtlichen Leistungsträger und den Veranstalter zu informieren. Eventuell entstehende Mehrkosten durch Quarantäne oder separaten Transfer muss der Kunde tragen, sofern diese nicht im Verschulden des Reiseveranstalters durch nicht eingehaltene Hygieneregeln liegen.

## 17. Datenschutz

Die Auslandsgesellschaft.de e.V. erhebt und verarbeitet Kundendaten für die Erstellung von Reiseangeboten und zur Buchung und Durchführung von Pauschalreisen und Reiseleistungen. Dies erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, der die Verarbeitung von Daten zur Erfüllung eines Vertrags oder vorvertraglicher Maßnahmen gestattet. Zum Zwecke der Reisedurchführung werden Kundendaten an Dritte (an Leistungsträger, wie z.B. Fluggesellschaften, Hotels, Behörden und Leistungspartner) in den von den Kunden besuchten Destinationen im notwendigen Umfang zur Vertragsabwicklung weitergeleitet. Die erhobenen Kundendaten werden nach Abschluss des Auftrags oder Beendigung der Geschäftsbeziehung gelöscht. Gesetzliche Aufbewahrungsfristen bleiben unberührt.

Mehr Informationen zum Datenschutz und zu Ihren Rechten sind in unserer Datenschutzerklärung auf unserer Webseite [www.auslandsgesellschaft.de/datenschutz](http://www.auslandsgesellschaft.de/datenschutz) zu entnehmen, die wir gerne auf Wunsch zusenden.