

## Reisebedingungen



Lieber Reisegast,

**bitte schenken Sie diesen Reisebedingungen Ihre Aufmerksamkeit, denn mit Ihrer Buchung erkennen Sie diese Reisebedingungen, die Ihnen vor der Buchung übermittelt werden, an. Sie gelten für alle unsere Programme sowie auch für am Zielort bei der Reiseleitung gebuchte Ausflüge.**

**Diese Bedingungen ergänzen die §§ 651a–m BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) sowie die §§ 4–11 BGB-Info V (Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht) und füllen diese aus. Sie sind auch im Internet abrufbar unter <http://www.dvhl.de>.**

1. Anmeldung, Bestätigung
2. Bezahlung
3. Leistungen, Preise
4. Leistungs- und Preisänderungen
5. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn/ Rücktrittsgebühren
6. Umbuchung, Ersatzperson
7. Reiseversicherungen
8. Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter
9. Außergewöhnliche Umstände und Höhere Gewalt
10. Abhilfe/Minderung/Kündigung
11. Haftung
12. Fristen, Adressaten, Verjährung und Abtretung
13. Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen
14. Datenschutz
15. Allgemeines

### 1 Anmeldung, Bestätigung

1.1 Mit Ihrer Reiseanmeldung bieten Sie dem Veranstalter den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Der **Reisevertrag** kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung des Veranstalters zustande. Diese bedarf keiner bestimmten Form.

1.2 Die Anmeldung erfolgt durch den Anmelder auch für alle in der Anmeldung mit aufgeführten Teilnehmer, für deren Vertragsverpflichtung der Anmelder wie für seine eigenen Verpflichtungen einsteht, sofern er eine entsprechende gesonderte Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.3 Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss erhalten Sie eine schriftliche **Bestätigung**, die alle wesentlichen Angaben über die von Ihnen gebuchten Reiseleistungen enthält. Weicht die Bestätigung von Ihrer Anmeldung ab, ist der Veranstalter an das neue Angebot 10 Tage gebunden. Der Reisevertrag kommt auf der Grundlage des neuen Angebots zustande, wenn Sie innerhalb dieser Frist das Angebot annehmen.

1.4 **Vormerkungen** sind Anmeldungen für noch nicht ausgeschriebene Reisen. Sie werden nach Verfügbarkeit in Festbuchungen umgewandelt, sobald der Katalog für die betreffende Saison erschienen ist.

1.5 Sofern Sie lediglich eine Eintrittskarte eines Fremdanbieters ohne weitere Reiseleistungen buchen, tritt der Veranstalter nur als **Vermittler einer Fremdleistung** auf. Durch den Erwerb vermittelter Eintrittskarten kommen vertragliche Beziehungen ausschließlich zwischen Ihnen und dem jeweiligen Anbieter zustande. Den Namen des jeweiligen Anbieters entnehmen Sie bitte der Eintrittskarte.

### 2 Bezahlung

2.1 Zur Absicherung der Kundengelder hat der Veranstalter eine Insolvenzversicherung bei der Tourvers, Touristik-Versicherungs-Service GmbH, Borsteler Chaussee 51, 22453 Hamburg abgeschlossen. Die Policen-Nr. lautet: 1130458120.

2.2 Mit Erhalt der schriftlichen Reisebestätigung und Aushändigung des Sicherungsscheins werden 20% des Reisepreises als **Anzahlung** fällig.

2.3 Die **Restzahlung** wird fällig, wenn feststeht, dass Ihre Reise – wie gebucht – durchgeführt wird und die Reiseunterlagen zur Abholung bereit liegen oder Ihnen verabredungsgemäß übermittelt werden.

2.4 Die Beträge für An- und Restzahlung und gegebenenfalls Stornierung ergeben sich aus der Bestätigung. Die Gebühren im Falle einer Stornierung (vgl. Ziffer 6), Bearbeitungs- und

Umbuchungsgebühren (vgl. Ziffer 7) sowie Gebühren für individuelle Reisegestaltung (vgl. Ziffer 4.4) werden jeweils sofort fällig.

### 2.5 Zahlung an den Veranstalter

2.5.1 Bei der Zahlung im **Lastschriftverfahren** benötigt der Veranstalter Ihre Bankverbindung, Ihre Adresse oder ggf. die Adresse des Unterlagenempfängers sowie Ihr Einverständnis zum Lastschriftverfahren.

2.5.2 Generell wird der Anzahlungsbetrag innerhalb einer Woche nach Vertragsschluss, der Betrag für die Restzahlung ca. 4 Wochen vor Reiseantritt fällig, letzterer jedoch nicht, bevor die Anforderungen gemäß Ziffer 2.3 erfüllt sind.

2.6 Sollten Ihnen die Reiseunterlagen nicht bis spätestens 4 Tage vor Reiseantritt zugegangen sein, wenden Sie sich bitte umgehend an den Veranstalter. Bei kurzfristigen Buchungen ab 7 Tagen vor Reiseantritt erhalten Sie Ihre Unterlagen nach Absprache. In Ihrem eigenen Interesse bitten wir Sie, die Reiseunterlagen nach Erhalt sorgsam zu überprüfen.

2.7 Werden fällige **Zahlungen nicht oder nicht vollständig geleistet** und zahlen Sie auch nach Mahnung mit Nachfristsetzung nicht, kann der Veranstalter von dem jeweiligen Vertrag zurücktreten, es sei denn, dass bereits zu diesem Zeitpunkt ein erheblicher Reisemangel vorliegt. Der Veranstalter kann bei Rücktritt vom Reisevertrag im Sinne des vorherigen Satzes als Entschädigung Rücktrittsgebühren entsprechend den Ziffern 5.2, 5.5 verlangen. Wenn Sie Zahlungen trotz Fälligkeit nicht leisten, behält sich der Veranstalter zudem vor, für die zweite Mahnung eine Mahnkosten pauschale von € 10,- zu erheben. Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten bleibt Ihnen unbenommen.

### 3 Leistungen, Preise

3.1 Welche Leistungen vertraglich vereinbart sind, ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen (z. B. Katalog, Flyer, Internet) und den hierauf Bezug nehmenden Angaben in der Bestätigung (vgl. Ziffer 1.1 Satz 2). Vor Vertragsschluss kann der Veranstalter jederzeit eine Änderung der Leistungsbeschreibungen vornehmen, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird.

### 3.2 Ausführendes Luftfahrtunternehmen/gemeinschaftliche Liste

Der Veranstalter ist gemäß der Verordnung (EG) 2111/2005 vom 14.12.2005 verpflichtet, Sie bei Buchung über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmens(es) zu unterrichten. Steht ein ausführendes Luftfahrtunternehmen bei Buchung noch nicht fest, sind Sie insoweit zunächst über die Identität der/des wahrscheinlich ausführenden Luftfahrtunternehmens(es) zu unterrichten. Sobald die Identität endgültig feststeht, werden Sie entsprechend unterrichtet. Im Falle eines Wechsels des ausführenden Luftfahrtunternehmens nach Buchung sind Sie über den Wechsel so rasch wie möglich zu unterrichten. Die Liste von Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersuchung unterliegen („gemeinschaftliche Liste“), finden Sie unter [www.lba.de](http://www.lba.de)

### 3.3 Flugbeförderung

Der Veranstalter weist darauf hin, dass es bei Direktflügen aus Flug- und programmtechnischen Gründen zu Zwischenlandungen kommen kann. Die endgültige Festlegung der Flugzeiten obliegt dem Veranstalter mit den Reiseunterlagen. Es wird dringend empfohlen, Geld, Wertgegenstände, technische Geräte und Medikamente ausschließlich im Handgepäck zu befördern.

### 3.4 Sonderwünsche, individuelle Reisegestaltung

3.4.1 Reisebüros dürfen **Sonderwünsche** nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden. Der Veranstalter bemüht sich, Ihrem Wunsch nach Sonderleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung (Ziffer 3.1) ausgeschrieben sind, z. B. Zimmer benachbart oder Zimmer in bestimmter Lage, nach Möglichkeit zu entsprechen.

3.4.2 Bei von Reisenden im Zielgebiet gewünschten Flug und/oder Hotelumbuchungen behält der Veranstalter sich zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten die Erhebung einer angemessenen Bearbeitungsgebühr pro Person vor.

### 4 Leistungs- und Preisänderungen

4.1 Änderungen wesentlicher Reiseleistungen gegenüber dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und vom Reiseveranstalter 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, insbesondere soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Der Veranstalter ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren. Gegebenenfalls wird er dem Kunden eine unentgeltliche Umbuchung oder einen unentgeltlichen Rücktritt anbieten. Auch für eine Ersatzbeförderung wegen Änderung des Flughafens steht der Veranstalter ein.

4.2 Der Veranstalter behält sich vor, den im Reisevertrag vereinbarten Reisepreis im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Flughafengebühren nach Vertragsschluss entsprechend wie folgt zu ändern.

4.3.1 Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann der Veranstalter den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann der Veranstalter vom Reisenden den Erhöhungsbetrag verlangen.

b) In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten, zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann der Veranstalter vom Reisenden verlangen.

4.3.2 Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben, wie Flughafengebühren gegenüber dem Veranstalter erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.

4.3.3 Eine Erhöhung nach den Ziffern 4.3.1/4.3.2 ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reiseterrain mehr als 4 Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss weder eingetreten noch für den Veranstalter vorhersehbar waren.

4.3.4 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 von mehr als 5 % ist der Reisende berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Die in diesem Absatz genannten, wechselseitigen Rechte und Pflichten gelten auch im Falle einer zulässigen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung.

4.3.5 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. Der Veranstalter weist daraufhin, dass insbesondere im Charterflugbereich Änderungen der Abflugzeit, Verspätungen sowie Änderungen der Streckenführung nicht immer vermieden werden können. Über die Änderungen der Abflugzeiten des Hinfluges wird der Veranstalter Sie rechtzeitig informieren. Ansprüche nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 gegen den ausführenden Luftfrachtführer bleiben unberührt. Informieren Sie sich bitte bis spätestens 24 Stunden, aber nicht früher als 48 Stunden vor Rückflug bzw. Rückfahrt bei unserer Reiseleitung über die genauen Flug- bzw. Fahrzeiten. Für Nachteile die durch Nichtbeachtung dieser Maßnahme entstehen, haftet der Veranstalter nicht.

5 **Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn/Rücktrittsgebühren**

5.1 Sie können jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei dem Veranstalter (Anschriften siehe unten). Der Rücktritt ist schriftlich zu erklären.

5.2 Wenn Sie von der Reise zurücktreten oder wenn Sie die Reise nicht antreten, verliert der Veranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann der Veranstalter, soweit der Rücktritt bzw. der Nichtantritt der Reise nicht von ihm zu vertreten ist und nicht ein Fall höherer Gewalt vorliegt, eine angemessene Entschädigung in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis für die bis zum Rücktritt/Nichtantritt getroffenen Reisevorkehrungen und seine Aufwendungen (Rücktrittsgebühren) verlangen. Diese Rücktrittsgebühren sind in Ziffer 5.5 unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschaliert. Gewöhnlich ersparte Aufwendungen und die gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendung der Reiseleistungen sind dabei berücksichtigt.

5.3 Rücktrittsgebühren sind auch dann zu zahlen, wenn sich ein Reiseteilnehmer nicht rechtzeitig zu den in den Reisedokumenten bekannt gegebenen Zeiten am jeweiligen Abflughafen oder Abreiseort einfindet oder wenn die Reise wegen nicht vom Veranstalter zu vertretenden Fehlens der Reisedokumente, wie z. B. Reisepass oder notwendige Visa, nicht angetreten wird.

5.4 Es bleibt Ihnen unbenommen, den Nachweis zu führen, dass im Zusammenhang mit dem Rücktritt oder Nichtantritt der Reise keine oder wesentlich niedrigere Kosten entstanden sind, als die von dem Veranstalter in der im Einzelfall anzuwendenden Pauschale (siehe nachstehende Ziffer 5.5) ausgewiesenen Kosten.

5.5 **Der pauschalierte Anspruch auf Rücktrittsgebühren (Stornogebühren)** beträgt in der Regel pro Person:

5.5.1 **Fluggpauschalereisen**  
bis zum 61. Tag vor Reiseantritt 20%  
ab dem 60. bis 31. Tag vor Reiseantritt 30%  
ab dem 30. bis 22. Tag vor Reiseantritt 40%  
ab dem 21. bis 14. Tag vor Reiseantritt 50%  
ab dem 13. bis 4. Tag vor Reiseantritt 60%  
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 80% des Reisepreises.

5.5.2 Bei lediglich vermittelten Leistungen, wie Flügen, Eintrittskarten etc. richten sich die Umbuchungs- bzw. Stornierungsgebühren nach den Bedingungen des jeweiligen Leistungsanbieters.

5.6 Der Veranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, soweit der Veranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

5.7 Ihr Recht, einen Ersatzteilnehmer zu stellen (siehe unten Ziffer 6.2), bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt.

### 6 Umbuchung, Ersatzperson

6.1 Auf Ihren Wunsch nimmt der Veranstalter, soweit durchführbar, bis zum 31. Tag vor Reiseantritt eine Abänderung der Bestätigung (**Umbuchung**) vor. Dafür werden € 50,- pro Person erhoben. Als Umbuchungen gelten z. B. Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderung; bei Linienflügen, sobald das Ticket ausgestellt ist, zusätzlich Änderungen der Abflugzeit. Änderungen nach den oben genannten Fristen (z. B. bei Flugreisen/Standard-Gebühren ab 30. Tag vor Reiseantritt) sowie Änderungen über den Geltungszeitraum der der Buchung zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung (Ziffer 4.1) hinaus, können nur nach

Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 5.2 bei gleichzeitiger Neuanmeldung vorgenommen werden.

6.2 Bis zum Reiseantritt kann der Reisende verlangen, dass ein **Dritter** in seine Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Es bedarf dazu der Mitteilung an den Veranstalter. Dieser kann dem Eintritt des Dritten anstelle des Reisenden widersprechen, wenn der Dritte den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, ist der Veranstalter berechtigt, zusätzlich zu dadurch gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) für die ihm durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Bearbeitungskosten pauschal € 50,- zu verlangen. Der Nachweis der mit dem Eintritt des Dritten nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten bleibt Ihnen unbenommen. Für den Reisepreis und die durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Kosten haften der angemeldete Teilnehmer und die Ersatzperson als Gesamtschuldner.

#### **7 Reiseversicherungen**

Der Veranstalter empfiehlt den Abschluss eines umfassenden Reiseversicherungs-Paketes, insbesondere inklusive einer (auch jeweils separat zu buchenden) Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit.

#### **8 Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter**

8.1 Der Veranstalter kann den **Reisevertrag** ohne Einhaltung einer Frist **kündigen**, wenn die Durchführung der Reise trotz einer entsprechenden Abmahnung durch den Veranstalter vom Reisenden nachhaltig gestört wird. Das gleiche gilt, wenn sich ein Reisender in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Der Veranstalter behält jedoch den Anspruch auf den Reisepreis. Evtl. Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Störer selbst. Der Veranstalter muss sich jedoch den Wert ersparter Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die aus einer anderen Verwendung nicht in Anspruch genommener Leistungen erlangt werden einschließlich evtl. Erstattungen durch Leistungsträger.

8.2 Der Veranstalter kann bei Nichterreichen einer in der jeweiligen Leistungsbeschreibung und in der Reisebestätigung angegebenen Mindestteilnehmerzahl bis 5 Wochen vor Reiseantritt von der Reise zurücktreten (Zugang beim Reisenden). Der Veranstalter informiert Sie selbstverständlich, sofern zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich wird, dass die **Mindestteilnehmerzahl** nicht erreicht werden kann. Die Rücktrittserklärung wird dem Reisenden unverzüglich zugeleitet. Sie erhalten den gezahlten Reisepreis dann umgehend zurück.

8.3 Im Fall des Rücktritts des Veranstalters nach Ziffer 8.2 ist der Reisende berechtigt, die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen 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 dieses Recht unverzüglich nach der Rücktrittserklärung des Veranstalters diesem gegenüber geltend zu machen. Sofern der Reisende von seinem Recht auf Teilnahme an einer gleichwertigen Reise keinen Gebrauch macht, erhält er den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück.

#### **9 Außergewöhnliche Umstände – Höhere Gewalt**

9.1 Wegen der Kündigung des Reisevertrages in Fällen höherer Gewalt verweisen wir auf § 651j BGB. Dieser hat folgenden Wortlaut:

„(1) Wird die Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so können sowohl der Reiseveranstalter als auch der Reisende den Vertrag allein nach Maßgabe dieser Vorschrift kündigen.

(2) Wird der Vertrag nach Absatz 1 gekündigt, so findet die Vorschrift des § 651e Abs. 3 Satz 1 und 2, Abs. 4 Satz 1 Anwendung. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung sind von den Parteien je zur Hälfte zu tragen. Im Übrigen fallen die Mehrkosten dem Reisenden zur Last.“

9.2 Reisehinweise des Auswärtigen Amtes erhalten Sie im Internet unter „www.auswaertiges-amt.de“ sowie unter der Telefonnummer (030) 5000-2000.

#### **10 Abhilfe/Minderung/Kündigung**

10.1 Wird eine Reiseleistung nicht oder nicht vertragsgemäß erbracht, kann der Reisende **Abhilfe** verlangen. Der Veranstalter kann die Abhilfe verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

10.2 Der Reisende kann eine **Minderung des Reisepreises** verlangen, falls Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht worden sind und er es nicht schuldhaft unterlassen hat, den Mangel unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) anzuzeigen.

10.3 Wird eine Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt und leistet der Veranstalter innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, kann der Reisende im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen **den Reisevertrag** – in seinem eigenen Interesse und aus Beweissicherungsgründen wird Schriftform empfohlen – **kündigen**. Dasselbe gilt, wenn dem Reisenden die Reise infolge eines Mangels aus wichtigem, dem Veranstalter erkennbarem Grund nicht zuzumuten ist. Der Bestimmung einer Frist für die Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn Abhilfe unmöglich ist oder von dem Veranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt ist.

Wird der Vertrag danach aufgehoben, behält der Reisende den Anspruch auf Rückbeförderung. Er schuldet dem Veranstalter nur den auf die in Anspruch genommenen Leistungen entfallenden Teil des Reisepreises, sofern diese Leistungen für ihn von Interesse waren.

#### **11 Haftung**

11.1 Bei Vorliegen eines Mangels kann der Reisende unbeschadet der Herabsetzung des Reisepreises (Minderung) oder der Kündigung **Schadenersatz** verlangen, es sei denn, der Mangel der Reise beruht auf einem Umstand, den der Veranstalter nicht zu vertreten hat. Er kann Schadenersatz auch wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit verlangen, wenn die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt worden ist.

#### **11.2 Vertragliche Schadenersatzansprüche**

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

#### **11.3 Deliktische Schadenersatzansprüche**

Für alle gegen den Veranstalter gerichteten Schadenersatzansprüche aus **unerlaubter Handlung**, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist die Haftung für Sachschäden auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt. Diese Haftungshöchstsummen gelten jeweils je Reisenden und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealar Abkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

11.4 Der Veranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen des Veranstalters sind.

#### **Der Veranstalter haftet jedoch**

11.4.1 für Leistungen, welche die Beförderung von Kunden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten sowie

11.4.2 wenn und insoweit für einen Schaden des Kunden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Veranstalters ursächlich geworden ist.

11.5 Die Beteiligung an **Sport- und anderen Ferienaktivitäten** müssen Sie selbst verantworten. Sportanlagen, Geräte und Fahrzeuge sollten Sie vor Inanspruchnahme überprüfen. Für Unfälle, die bei Sportveranstaltungen und anderen Ferienaktivitäten auftreten, haftet der Veranstalter nur, wenn ihn ein Verschulden trifft. Der Veranstalter empfiehlt den Abschluss einer Unfallversicherung.

11.6 Die **Beförderung erfolgt auf der Grundlage der Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens**, die auf Wunsch zugänglich gemacht werden. Auf der Rückseite von Bahnfahrtendokumenten der Deutschen Bahn AG aufgeführte DB-Beförderungen haben keine Gültigkeit. Die Rechte und Pflichten des Veranstalters und der Reisenden nach dem Reisevertragsrecht und diesen ausführlichen Reisebedingungen werden durch die Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens nicht eingeschränkt. Jeder Reisende ist für seine rechtzeitige Anreise zum Abflughafen selbst verantwortlich, es sei denn, eine Verspätung beruht auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters.

#### **11.7 Mitwirkungspflicht, Beanstandungen**

11.7.1 Jeder Reisende ist verpflichtet, bei Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen daran mitzuwirken, evtl. Schäden zu vermeiden oder gering zu halten.

11.7.2 Sollten Sie wider Erwarten Grund zur Beanstandung haben, ist diese an Ort und Stelle unverzüglich unserer Reiseleitung bzw. dem Ansprechpartner mitzuteilen und Abhilfe zu verlangen. Ist die Reiseleitung bzw. Ihr Ansprechpartner nicht erreichbar, wenden Sie sich an den Leistungsträger oder an den Veranstalter bzw. an dessen örtliche Vertretung. Die notwendigen Telefon- und Telefaxnummern sowie E-Mail-Adressen finden Sie in Ihren Reiseunterlagen oder in der Leistungsbeschreibung. **Schäden oder Zustellungsverzögerungen von Reisegepäck und Gütern bei Flugreisen empfiehlt der Veranstalter dringend, unverzüglich an Ort und Stelle, spätestens jedoch binnen 7 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.-Formular) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen.** Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Veranstalters anzuzeigen. Soweit deswegen Gewährleistungsrechte aus den §§ 651c Abs. 3, 651d, 651e Abs. 3 und 4 BGB geltend gemacht werden, gelten die Fristen gemäß Ziffer 14.1. Bei Beanstandungen müssen Gäste unverzüglich bei dem in den Reiseunterlagen angegebenen Ansprechpartner Abhilfe verlangen. Wenn das keinen Erfolg hat, müssen Sie sich bitte mit der nächstgelegenen Station der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Veranstalters in Verbindung setzen. **Unterlässt es ein Reisender schuldhaft, einen Mangel anzuzeigen, stehen ihm Ansprüche nicht zu.**

11.7.3 Reiseleiter sind nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche anzuerkennen.

#### **12 Fristen, Adressaten, Verjährung und Abtretung**

12.1 Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise (§§ 651c bis 651f BGB) sind **spätestens innerhalb eines Monats** nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise **gegenüber Ihrem Veranstalter** (Anschrift siehe unten nach Ziffer 15) geltend zu machen. Dies sollte im eigenen Interesse schriftlich geschehen. Nach Fristablauf kann der Reisende Ansprüche nur noch geltend machen, wenn er ohne Verschulden gehindert war,

die Frist einzuhalten. Der Tag des Reiseendes wird bei Berechnung der Monatsfrist nicht mitgerechnet. Wegen der Anmeldung von Gepäckschäden, Zustellungsverzögerungen bei Gepäck oder Gepäckverlust siehe Ziffer 11.7.2.

12.2.1 Ansprüche des Reisenden nach den §§ 651c bis 651f 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 zwei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Veranstalters beruhen.

12.2.2 Alle übrigen Ansprüche nach den §§ 651c bis 651f BGB verjähren in einem Jahr.

12.2.3 Die Verjährung nach den vorstehenden Absätzen 12.2.1 und 12.2.2 beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt.

12.2.4 Ansprüche aus unerlaubter Handlung verjähren in drei Jahren.

12.2.5 Schwaben 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 drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

12.3 Die Abtretung von Ansprüchen gegen den Veranstalter ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht unter mitreisenden Familienangehörigen oder Mitreisenden einer gemeinsam angemeldeten Gruppe.

#### **13 Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen**

13.1 Der Veranstalter wird Staatsangehörige des EU-Mitgliedstaates, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften sowie deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Angehörige anderer Staaten sollten sich bei den für sie zuständigen Botschaften/Konsulaten erkundigen.

13.2 Der Veranstalter haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn Sie ihn mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass die Verzögerung von dem Veranstalter zu vertreten ist. Zur Erlangung von Visa etc. bei den zuständigen Stellen müssen Sie mit einem ungefähren Zeitraum von etwa 8 Wochen rechnen.

13.3 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 des Veranstalters bedingt sind.

13.4 Entnehmen Sie bitte dem Katalog, bzw. Ihren Reiseunterlagen, ob für Ihre Reise ein Reisepass erforderlich ist oder der Personalausweis genügt, und achten Sie bitte darauf, dass Ihr Reisepass oder Ihr Personalausweis für die Reise eine ausreichende Gültigkeitsdauer besitzt. Kinder benötigen eigene Reisedokumente. Für Reisen nach **Israel** ist für **deutsche Staatsangehörige, die vor dem 01.01.1928 geboren sind, ein Visum** erforderlich

13.5 Zoll- und Devisenvorschriften werden in verschiedenen Ländern sehr streng gehandhabt. Informieren Sie sich bitte genau und befolgen Sie die Vorschriften unbedingt.

13.6 Von verschiedenen Staaten werden bestimmte Impfzeugnisse verlangt, die nicht jünger als 8 Tage und nicht älter als 3 Jahre (Pocken) bzw. 10 Jahre (Gelbfieber) sein dürfen. Derartige Impfzeugnisse sind auch deutschen Behörden vorzulegen, sofern Sie aus bestimmten Ländern (z.B. Afrika) zurückkehren.

#### **14 Datenschutz**

Die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Wir möchten Sie darüber hinaus zukünftig schriftlich über aktuelle Angebote informieren, soweit nicht für uns erkennbar ist, dass Sie dies nicht wünschen. Wenn Sie die Zusendung von Informationen nicht wünschen, wenden Sie sich bitte an den Bereich „Datenschutz“ unter der unten genannten Anschrift des Veranstalters.

#### **15 Allgemeines**

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge. Das gleiche gilt für die vorliegenden Reisebedingungen. Diese Reisebedingungen und Hinweise gelten für den Reiseveranstalter, die



**DVHL Heilig-Land-Reisen GmbH**

Steinfeld Gasse 17 – 50670 Köln

Tel.: 0221-995065-50 – Fax: 0221-995065-59

Email: reisen@dvhl.de

Geschäftsführer: Herr Michael Doll

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Herr Heinz Thiel

Registergericht Köln: HRB 75841

UID-Nr. DE281962060

Besuchen Sie uns auch auf unserer Homepage:

**www.dvhl.de**

(Stand: April 2015)