

Grundsätzliches

An unseren Reisen kann teilnehmen, wer voll reisefähig ist, nicht pflegebedürftig krank und keiner (ständigen) ärztlichen Kontrolle bedarf. Ist eine regelmäßige individuelle Betreuung erforderlich, muss eine persönliche Bezugsperson als Begleitung mitfahren. Unsere Reiseleitung wäre überfordert, wenn sie diese Betreuungsaufgabe übernehmen müsste! Im Allgemeinen sind unsere Reisen für Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht geeignet; im Zweifel muss im Einzelfall vor der Buchung abgeklärt werden, ob eine Teilnahme möglich ist.

1. Abschluss des Pauschalreisevertrages

Mit der Anmeldung bietet der/die Teilnehmer*in der Arbeiterwohlfahrt Unterbezirk Ennepe-Ruhr – nachfolgend Reiseveranstalter – den Abschluss eines Pauschalreisevertrages verbindlich und unter Anerkennung der allgemeinen Teilnahme- und Geschäftsbedingungen an. Grundlage dieses Angebotes sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen des Reiseveranstalters für die jeweilige Reise. Die Anmeldung kann schriftlich, mündlich oder fernmündlich vorgenommen werden. Aus Gründen des Nachweises im Sinne unserer Kund*innen empfehlen wir ausdrücklich die Schriftform. Sie erfolgt durch den/die Anmelde*r*in auch für alle in der Anmeldung mit aufgeführten Teilnehmer*innen auf gesamtschuldnerischer Basis. Der Pauschalreisevertrag kommt mit der Annahme durch den Reiseveranstalter zustande. Diese bedarf der Schriftform (Reisebestätigung).

Weicht die Bestätigung von der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot des Reiseveranstalters vor, an das er für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, wenn der/die Teilnehmer*in innerhalb der Bindungsfrist dem Reiseveranstalter gegenüber die Annahme erklärt, dies z.B. ausdrücklich oder schlüssig durch Anzahlung oder Zahlung des Reisepreises.

Das zweiwöchige Widerrufsrecht gilt laut Bürgerlichem Gesetzbuch (BGB §§ 312 ff) nicht für Pauschalreisen. Daneben kommt ein verbindlicher Reisevertrag grundsätzlich formfrei, also auch bei mündlicher, insbesondere telefonischer Buchung zustande. Wenn der Reiseveranstalter also Buchung, Preis und Leistung bestätigt und der Kunde entsprechend informiert wird, dann ist die Buchung verbindlich.

2. Zahlungsbedingungen

Mit Vertragsschluss und Erhalt des Sicherungsscheines wird eine Anzahlung fällig. Sie beträgt 20% des Reisepreises bei Busreisen bzw. 25% bei Schiffs- und Flugreisen zzgl. der Prämie für die Reiseversicherung (falls gebucht). Die Anzahlung wird auf den Reisepreis angerechnet. Der Restbetrag ist am 28. Tag vor Abreise, Zug um Zug gegen Aushändigung der vollständigen Reiseunterlagen und des Sicherungsscheines im Sinne des § 651r BGB zu zahlen, sofern die Reise nicht aus den in Ziffer 5 genannten Gründen abgesagt wird. Der fällige Reisepreis in Form von An- und Restzahlung sowie die Versicherungsprämie ist fristgerecht zum jeweils genannten Termin (Satz 1 und 4) per Überweisung oder mit dem der Buchungsbestätigung beigefügten Lastschriftmandat der AWO zu leisten.

3. Leistungen

Der Umfang der Reiseleistungen ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen im Prospekt und aus den hierauf Bezug nehmenden Angaben in der Reisebestätigung. Die im Prospekt gemachten Angaben sind grundsätzlich für den Reiseveranstalter bindend. Der Reiseveranstalter behält sich jedoch ausdrücklich vor, aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen vor Vertragsschluss eine Änderung der Prospektangaben zu erklären, auf die der/die Teilnehmer*in ausdrücklich hingewiesen werden muss.

Nachträgliche Leistungsänderung

Gemäß gesetzlicher Vorschriften ist der Reiseveranstalter nur dann zu einer Leistungsänderung des bereits geschlossenen Vertrages berechtigt, wenn er dies in seinen Geschäftsbedingungen vorsieht. Der Reiseveranstalter verweist insofern ausdrücklich auf die Anwendung dieser Regelung, so dass nach Vertragsschluss mit dem Reisenden die Vertragsbedingungen geändert werden dürfen, wenn

- die Änderung unerheblich ist und
- der Reisende klar, verständlich und in hervorhebender Weise über die Änderung unterrichtet wird und
- die Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, E-Mail) erfolgt

Die Änderung einer Vertragsbedingung ist dann nicht mehr unerheblich, wenn sie einen Reisemangel nach § 651i BGB begründet. Unerhebliche Änderungen hingegen sind reine Unannehmlichkeiten. Die Mitteilung über die geänderten Vertragsbedingungen ist bis zum Reisebeginn möglich. Bei einer erheblichen Änderung der Vertragsbedingungen steht dem Reisenden ein Rücktrittsrecht zu, § 651g Absatz 1, Satz 3 BGB.

4. Rücktritt / Umbuchung

Der/die Teilnehmer*in kann jederzeit und ohne Angabe von Gründen vor Reiseantritt vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Maßgeblich ist der Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung beim Reiseveranstalter. Dem Reisenden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären. Macht der/die Teilnehmer*in von diesem Rücktrittsrecht Gebrauch oder tritt er die Reise nicht an, ohne vom Pauschalreisevertrag zurückgetreten zu sein, so kann der Reiseveranstalter nicht mehr den vereinbarten Reisepreis, sondern eine angemessene Entschädigung verlangen. Die Entschädigung, welche der Reiseveranstalter vom Reisenden bei dessen Rücktritt verlangen kann, wird wie folgt pauschalisiert (dem Reisenden ist ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass ein Schaden oder eine Wertminderung nicht oder wesentlich niedriger entstanden ist als die Pauschale, die sich wie folgt berechnet):

Busreisen:

- Rücktritt bis zum
- 30. Tag vor Reiseantritt 20% des Reisepreises
- vom 29. bis 22. Tag 30% des Reisepreises
- vom 21. bis 15. Tag 50% des Reisepreises
- vom 14. bis 8. Tag 70% des Reisepreises
- vom 7. bis 1. Tag 80% des Reisepreises
- am Reisetag 95% des Reisepreises

Kreuzfahrten und Flugreisen

- Rücktritt bis zum
- 90. Tag vor Reiseantritt 25% des Reisepreises
- vom 89. bis 60. Tag 35% des Reisepreises

- vom 59. bis 30. Tag 55% des Reisepreises
- vom 29. bis 15. Tag 75% des Reisepreises
- vom 14. bis 1. Tag 85% des Reisepreises
- am Reisetag 95% des Reisepreises

Rücktrittsgebühren – oder alle für eine Reisetilnahme zusätzlichen Kosten – sind auch dann zu zahlen, wenn sich ein/eine Teilnehmer*in nicht rechtzeitig zu den in den letzten Reiseinformationen bekannt gegebenen Zeiten am jeweiligen Abreiseort einfindet.

Nicht in Anspruch genommene Leistungen:

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen infolge vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen Gründen nicht in Anspruch, so wird sich der Veranstalter um Erstattung der ersparten Aufwendungen bei den Leistungsträgern bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung behördliche oder gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

Umbuchungen:

Werden auf Wunsch des Reiseanmelders nach der Buchung der Reise für einen Termin Umbuchungen, d. h. Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart vorgenommen, bedürfen diese der Schriftform. Es besteht jedoch kein Anspruch auf Umbuchung. Für eine etwaige Umbuchung wird eine Bearbeitungsgebühr von 40,- Euro pro Person erhoben. Umbuchungen, die später als 30 Tage vor Reisebeginn erfolgen, können (sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist) nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu vorgenommenen Stornobedingungen und gleichzeitiger Neuanschreibung durchgeführt werden.

Innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn kann der/die Teilnehmer*in auf einem dauerhaften Datenträger erklären, dass ein Dritter in seine Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Die Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstalter spätestens sieben Tage vor Reisebeginn zugeht. Der Reiseveranstalter kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser vertragliche Reiseerfordernisse nicht erfüllt. Für den Reisepreis und die durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Kosten haften der angemeldete Teilnehmer*in und die Ersatzperson als Gesamtschuldner.

5. Rücktritt und Kündigung durch den Veranstalter

Sowohl der/die Anmelde*r*in als auch der Veranstalter können den Reisevertrag vor Reiseantritt wegen unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen kündigen. Für den Veranstalter sind solche Umstände insbesondere:

- das Nichterreichen einer ausgeschriebenen oder behördlich festgelegten Mindestteilnehmerzahl, wenn in der Reiseausschreibung für die entsprechende Reise auf eine Mindestteilnehmerzahl hingewiesen wird.
- In jedem Fall wird der AWO-Reisedienst den/die Anmelde*r*in unverzüglich nach Eintritt der Voraussetzung für die Nichtdurchführung der Reise hiervon in Kenntnis setzen und ihm/ihr die Rücktrittserklärung unverzüglich zuleiten und den eingezahlten Reisepreis zurückerstatte. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, wird der AWO-Reisedienst den/die Anmelde*r*in davon unterrichten. Die Kündigung kann bis zu zwei Wochen vor Reisebeginn erfolgen.

- wenn die Durchführung der Reise nach Ausschöpfung aller Möglichkeiten für den Reiseveranstalter deshalb unzumutbar ist, weil das Buchungsaufkommen für die Reise so gering ist, dass im Falle einer Durchführung die entstehenden Kosten eine Überschreitung der wirtschaftlichen Obergrenze des Veranstalters bedeuten würde. Ein Rücktrittsrecht des Reiseveranstalters besteht jedoch nur, wenn es die zu seinem Rücktritt führenden Umstände nachweist und wenn es dem/der Anmelde*r*in ein vergleichbares Ersatzangebot unterbreitet hat. Wird die Reise aus diesem Grund abgesagt, so erhält der/die Anmelde*r*in den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück.

Der Reiseveranstalter kann den Pauschalreisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn die Durchführung der Reise trotz einer entsprechenden Abmahnung durch den Reiseveranstalter von dem/der Teilnehmer*in nachhaltig gestört wird. Der Reiseveranstalter behält jedoch den Anspruch auf den Reisepreis. Evtl. Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der/die Verursacher*in selbst.

6. Beschränkung der Haftung

6.1

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

6.2

Die Haftung des Reiseveranstalters aus unerlaubter Handlung für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist ausgeschlossen, es sei denn, der Schaden ist von ihm vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt worden. Sofern der Reiseveranstalter für den entstandenen Schaden einzustehen hat, haftet er in voller Höhe.

6.3

Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden und die in der Reiseausbeschreibung ausdrücklich als Fremdleistung gekennzeichnet werden. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter ausschließlich Reisevermittler. Werden Reisen mit ehrenamtlichen Reisebegleiter*innen durchgeführt und bieten diese den Kunden am Urlaubsort unentgeltlich ihre Unterstützung und/oder Begleitung an (Besorgungen, Handreichungen, Einkäufe, während Ausflügen und bei Unternehmungen) so handelt es sich dabei um freiwillige unterstützende Tätigkeiten und nicht um Leistungen, welche unter die Haftungsverpflichtung des Veranstalters fallen.

6.4

Die Entstehung und/oder die Geltendmachung eines Schadenersatzanspruches gegen den Reiseveranstalter sind insoweit beschränkt oder ausgeschlossen, als aufgrund internationaler Übereinkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, ein Anspruch auf Schadenersatz gegen den Leistungsträger nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist.

7. Mitwirkungspflichten

Der/die Teilnehmer*in ist verpflichtet, bei auftretenden Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen alles ihm Zumutbare zu tun, um zu einer Behebung der Störung oder Minderung der Schäden beizutragen. Er/Sie ist insbesondere verpflichtet, die örtliche Reiseleitung bzw. den Reiseveranstalter über seine Beanstandungen unverzüglich zu informieren, soweit eine solche vorhanden ist und die Behebung der Störung nicht erkennbar aussichtslos ist. Ein Anspruch auf Minderung oder Schadensersatz tritt nicht ein, wenn der/die Teilnehmer*in es schuldhaft unterlässt, einen Mangel anzuzeigen.

Schäden von Reisegepäck bei Flugreisen empfiehlt der Reiseveranstalter dringend unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen i.d.R. Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist.

8. Insolvenzschutz

Der Reiseveranstalter hat eine Insolvenzversicherung bei der R+V Allgemeine Versicherung AG abgeschlossen, die im Falle einer Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters die Rückzahlung des gezahlten Reisepreises sicherstellt sowie die Kosten ersetzt, die dem Reisenden für die Rückreise entstehen. Der ausgehändigte Versicherungsschein garantiert diese Versicherungsleistungen.

9. Pass-, Zoll-, Visa-, Devisen-, Gesundheitsvorschriften

Deutsche Staatsbürger*innen benötigen bei allen angebotenen Reisen ins europäische Ausland einen gültigen Personalausweis oder Reisepass. Für das außereuropäische Ausland ist grundsätzlich ein gültiger Reisepass erforderlich. Der Reiseveranstalter trägt Sorge dafür, Staatsangehörige von EU-Staaten über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften des geplanten Urlaubszieles sowie deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt zu unterrichten. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft.

Für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften ist die reisende Person selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Lasten des Reisenden, es sei denn, dass diese durch Falsch- oder Nichtinformation des Reiseveranstalters bedingt sind.

Der Reiseveranstalter haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung. Zur Erlangung von Visa usw. muss der Reisende mit einem ungefähren Zeitraum von mindestens acht Wochen rechnen. Der Reisende sollte sich über die Bestimmungen zu Infektions- und Impfschutz sowie andere Prophylaxemaßnahmen rechtzeitig informieren; gegebenenfalls sollte ärztlicher Rat zu Thrombose- und anderen Gesundheitsrisiken eingeholt werden. Auf allgemeine Informationen, insbesondere bei den Gesundheitsämtern, reisemedizinisch erfahrenen Ärzten, Tropenmedizinern, reisemedizinischen Informationsdiensten oder der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung wird verwiesen.

10. Information zur Identität ausführender Luftfahrtunternehmen

Der Reiseveranstalter informiert den/die Kund*in vor oder spätestens bei der Buchung entsprechend der EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die Airline zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird. Sobald der Reiseveranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführt, wird er den/die Kund*in darüber entsprechend informieren. Wechselt die dem/der Kund*in als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, wird der Reiseveranstalter so rasch wie möglich über den Wechsel informieren. Die entsprechend der EG-Verordnung erstellte „Black List“ (Fluggesellschaften, denen die Nutzung des Luftraumes über den Mitgliedsstaaten untersagt ist), ist über http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm abrufbar.

11. Ergänzende Vorschriften

11.1

Sofern abweichende Regelungen nicht getroffen sind, geltend die gesetzlichen Vorschriften, insbesondere die Vorschriften über den Pauschalreisevertrag (§§ 651 a ff. BGB) in der jeweils gültigen Fassung.

11.2

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Pauschalreisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Pauschalreisevertrages zur Folge.

11.3

Druckfehler und Preiserhöhungen insbesondere nach §651a-y BGB sind jederzeit vorbehalten.

11.4

Die Vorschriften zum Pauschalreiserecht sind in den §§ 651a-y BGB und Art. 250 ff. EGBGB geregelt.

12. Versicherungen

Eine Gruppenunfallversicherung ist für alle Teilnehmer*innen, soweit sie versicherungsfähig sind, im Reisepreis eingeschlossen. Der Reiseveranstalter empfiehlt den Abschluss von Reiseversicherungen.

13. Datenschutz

Als Reiseveranstalter ist uns der Schutz der zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten ein besonderes Anliegen. Diese Daten werden elektronisch erfasst und ausschließlich für die Vertragsdurchführung notwendige Verarbeitung genutzt. Alle personenbezogenen Daten werden nach deutschem und europäischem Datenschutzrecht bearbeitet. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter www.awo-en.de/datenschutz.

14. Alternative Streitbeilegung und Gerichtsstand

Der Reiseveranstalter weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitigkeiten darauf hin, dass er nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitlegung teilnimmt. 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. Bei Rechtsstreitigkeiten ist der Sitz des Reiseveranstalters als Gerichtsstand maßgebend.