

## 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.

Der Transport und die Mitnahme von Tieren auf unseren Reisen ist grundsätzlich ausgeschlossen. Das Gepäck pro Person bei erdgebundenen Reisen darf das Gewicht von max. 23KG für einen handelsüblichen Koffer oder eine vergleichbare Reisetasche nicht überschreiten. Zusätzlich ist ein Handgepäckstück mit einer Kantenlänge von max. 115 cm (L/B/H) und einem Gewicht von max. 8 KG zulässig. Bei Flugreisen gelten hiervon abweichend die Gepäckvorgaben der jeweiligen Fluggesellschaft. Bitte sprechen Sie uns für weitere Informationen dazu an bzw. beachten Sie die Informationen in den Reisedokumenten.

Die Mitnahme von Rollatoren ist zahlenmäßig begrenzt und muss bei Anmeldung der Reise angezeigt werden. Eine spätere Anzeige berechtigt nicht automatisch zur Mitnahme, ein hieraus erklärter Rücktritt des Reiseanmelders vom Vertrag verpflichtet zur Zahlung der Stornokosten nach Pkt. 4 der AGB.

## Mobilitätsservice

Dienstleistungswünsche/-ansprüche gegenüber Dritten werden von uns auf Verlangen der Kund\*innen vermerkt und rechtzeitig bei dem jeweiligen Dienstleister (Airline, Flug- oder Seehafen etc.) angemeldet. Eine solche Weitergabe bzw. Anmeldung von Kundenwünschen ist in keinem Fall Bestandteil der Leistungen des AWO-Reisedienstes, eine Haftung hierfür entsprechend ausgeschlossen.

**Wir informieren nachfolgend über unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) - bitte beachten Sie die folgenden Erläuterungen regelmäßig verwendeter Begriffe zur Einleitung**

**Veranstalter** einer (Pauschal-) Reise ist grundsätzlich, wer - mindestens - zwei im Voraus bestimmte einzelne Reiseleistungen als Gesamtheit anbietet (§ 651a BGB), zum Beispiel Hotel und Flug in einer im Voraus bestimmten Bündelung. Vertragspartner werden der/die Anmelde\*r\*in und der Veranstalter der Reise. Es ist ein Sicherungsschein zu erteilen (§ 651k BGB). **Vermittler** einer (Pauschal-) Reise ist derjenige, der Leistungen zwischen dem/der Reiseanmelde\*r\*in und dem Veranstalter der Reise oder einem einzelnen Leistungsträger vermittelt (§§ 675, 631 BGB). Gleiches gilt für Reiseversicherungen, welche auf Wunsch der Kund\*innen fakultativ hinzugebucht werden und nicht Teil der Pauschalreiseauschreibung sind. Leistungsträger ist derjenige, der im Reisevertragsverhältnis eine Leistung erbringt, also z.B. das Hotel, der Shuttle-Service oder die Fluggesellschaft. Reisevertragsrecht ist das Verbraucherschutzrecht nach § 651a ff. BGB bei der Anbahnung und Durchführung einer (Pauschal-) Reise und regelt das Verhältnis zwischen dem/der Reiseanmelde\*r\*in und dem Veranstalter der Reise. Für Reiseeinzelleistungen ist Reisevertragsrecht anzuwenden, wenn Ferienunterkünfte, Hotelzimmer, Wohnmobile etc. veranstaltergleich angeboten werden. Sofern Sie eine Pauschalreise oder auch eine einzelne Reiseleistung buchen, sind immer die AGB des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers bindend. Diese werden Ihnen spätestens beim Buchungsvorgang verfügbar gemacht. Für die ausschließliche Vermittlung von (Reise-)Leistungen finden neben den Veranstalter- und Geschäftsbedingungen des AWO Reisedienstes (Pkt. 2 ff) auch die nachfolgend unter Pkt. 1 aufgeführten Vermittlungsbedingungen Anwendung:

## Geltungsbereich

Diese Vermittlungsbedingungen gelten für alle Vermittlungsleistungen und alle Kontaktarten mit unseren Kund\*innen (z.B. Website-Besucher\*innen, Besucher\*innen unseres Büros oder sonstige Kommunikationswege). Kund\*innen können die Verfügbarkeit von Reisen und sonstigen Leistungen entsprechend den vorgegebenen Wünschen und Angaben erfahren und Reisen sowie andere Leistungen buchen. Des Weiteren stehen allgemeine Reiseinformationen und -hinweise zur Verfügung.

## A) Vermittlungsauftrag/Vermittlung von Reisen und Leistungen für Dritte

1. Wir treten Kund\*innen gegenüber als Vermittler zwischen dem Veranstalter von (Pauschal-)Reisen sowie sonstigen Leistungsträgern oder Anbietern von Leistungen auf und sind nicht als Vertragspartner an der Erbringung der jeweiligen (Reise-)Leistung beteiligt. Unsere vertragliche Verpflichtung beschränkt sich daher auf die Vermittlung der angebotenen Reisen oder Leistungen, welche entsprechend gekennzeichnet und ausgeschrieben werden. Anderes gilt nur, wenn wir im Angebot von Leistungen als Veranstalter benannt oder gekennzeichnet sind.

Die von uns im Internet oder auf anderem Wege dargestellten Angebote stellen KEIN verbindliches Vertragsangebot von uns oder des jeweiligen Veranstalters bzw. Anbieters dar. Mit der Eingabe/Mitteilung seiner/Ihrer Daten und dem Absenden des (Online-)Buchungsformulars geben Kund\*innen aber ein verbindliches Vertragsangebot ab. Der von uns vermittelte Vertrag zwischen Kund\*innen und einem Leistungserbringer oder Ver-

anstalter kommt erst zustande, wenn dem/der Kund\*in eine rechtsverbindliche Bestätigung des Leistungserbringers oder Veranstalters zugeht. Eventuell von uns erklärte Empfangsbestätigungen (d.h. die bloße Bestätigung, den Vermittlungsauftrag erhalten zu haben, z.B. die vorläufige Buchungsbestätigung), stellen keine Annahme des Angebotes dar, sondern lediglich eine Zusammenfassung und Eingangsbestätigung der verbindlichen Buchungsanfrage. Der Vertrag mit dem/der Kund\*in kommt bei einer verfügbaren Reise oder Leistung mit dem Veranstalter oder Leistungserbringer zustande, wenn dieser die Annahme des Angebots des/der Kund\*in erklärt.

Wir übernehmen keinerlei Haftung für die Durchführung der präsentierten oder gebuchten Reiseleistungen/Angebote und geben keine Zusicherungen für die Eignung oder Qualität der Reiseleistungen/Angebote. Verantwortlich dafür ist der jeweilige Veranstalter/Anbieter mit dem der/die Kund\*in den Vertrag schließt.

## 2. Einbeziehung von AGB der Veranstalter und Leistungserbringer

Für das Vertragsverhältnis zwischen Kund\*innen und dem Veranstalter bzw. Leistungserbringer gelten die AGB des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungserbringers. Diese werden in den einzelnen Leistungsausschreibungen benannt und verfügbar gemacht. Darin können z.B. Zahlungsbedingungen, Bestimmungen über Fälligkeit, Haftung, Stornierung, Umbuchung und Rückzahlung sowie andere Rechte und Pflichten geregelt sein. Der/die Kund\*in ist verpflichtet, sich bezüglich des genauen Inhalts der anwendbaren AGB in den angebotenen Informationsquellen zu unterrichten. Auf die Unkenntnis ihm in zumutbarer Weise verfügbar gemachter AGB kann sich der/die Kund\*in nicht berufen.

## 3. Mitwirkungspflichten der Kund\*innen

Mängel unserer Vermittlungsleistung sind uns gegenüber unverzüglich anzuzeigen. Uns ist Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Unterbleibt diese Anzeige schuldhaft, entfallen jedwede Ansprüche des/der Kund\*in aus dem Vermittlungsvertrag, soweit eine zumutbare Abhilfe durch uns möglich gewesen wäre. Unberührt bleiben Ansprüche aus deliktischer Haftung. Der/die Kund\*in wird in seinem eigenen Interesse gebeten, den Reisevermittler auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragten Leistungen hinzuweisen.

## 4. Versicherungen

Wir weisen unsere Kund\*innen auf die etwaige Notwendigkeit des Abschlusses von geeigneten Versicherungen für ihre Reise, insbesondere einer Reiserücktrittskostenversicherung, Reisegepäckversicherung oder der Auslands-Krankenversicherung hin. Die Prüfung der Notwendigkeit des Abschlusses und der Eignung der Versicherungsangebote obliegt ausschließlich dem/der Kund\*in.

## 5. Zahlung des Preises

Soweit wir Reise- oder sonstige Leistungen in Rechnung stellen und diesbezügliche Zahlungen einziehen, geschieht dies im Namen und für Rechnung des jeweiligen Veranstalters bzw. Anbieters. Unberührt bleiben die Rechte zur Erhebung uns zustehender Serviceentgelte. Die Zahlungsbedingungen richten sich nach den AGB sowie sonstigen Regelungen des jeweiligen Veranstalters bzw. Anbieters. Soweit wir Zahlungen für Veranstalter einer Pauschalreise entgegennehmen, dürfen wir diese erst nach Aushändigung eines Sicherungsscheines im Sinne von § 651 k Abs. 3 BGB fordern und annehmen.

## 6. Haftung des Reisevermittlers

Wir haften nicht für den Vermittlungserfolg oder die Erbringung der Leistung selbst, sondern nur dafür, dass die Vermittlung mit der erforderlichen Sorgfalt vorgenommen wird. Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften im Rahmen des Gesetzes haften wir für die sorgfältige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an dem/die Kund\*in. Eine Haftung für die Richtigkeit erteilter Auskünfte besteht gemäß § 676 BGB nicht. Dies gilt nicht, wenn ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

Wir sind in dem uns zumutbaren Umfang bemüht sicherzustellen, dass die auf der Website verfügbaren Informationen und sonstigen Daten, insbesondere in Bezug auf Preise, Beschränkungen und Termine, zum Zeitpunkt der Veröffentlichung aktuell, vollständig und richtig sind. Wir übernehmen keinerlei Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit sowie Zulässigkeit von fremden Inhalten, es sei denn, es treffen uns diesbezüglich gesetzliche Haftungsgründe. Wir haften nicht für den nicht von uns zu vertretenden Verlust, Untergang oder Beschädigung der Unterlagen im Zusammenhang mit der Versendung. Die einzelnen Angaben zu den (Pauschal-) Reisen und Leistungen beruhen auf den Angaben der Veranstalter bzw. Anbieter. Diese stellen keine Zusicherung von unserer Seite dar. Sämtliche angebotenen Leistungen sind nur begrenzt verfügbar. Wir haften nicht für die Verfügbarkeit einer Leistung zum Zeitpunkt der Buchung. Dies gilt nicht, soweit uns fehlerhafte oder unrichtige Angaben bekannt waren oder bei Anwendung handels- und branchenüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten. Insoweit ist unsere Haftung abhängig von der Kenntnis solcher Umstände und daher auf Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beschränkt.

## 7. Verbraucherstreitbeilegung

Wir weisen im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass der Reisevermittler nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung

teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Geschäftsbedingungen über die Vermittlung von Pauschalreisen für den Reisevermittler verpflichtend würde, informiert dieser die Verbraucher\*innen hierüber in geeigneter Form. Der Reisevermittler verweist für alle Verträge über Pauschalreisen, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr> hin.

## B) Abschluss des Pauschalreisevertrages

1. Mit der Anmeldung bietet der/die Teilnehmer\*in 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 Reiseauschreibung 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 zweiseitige 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 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.

## 3. 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 hervorgehobener 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/e Teilnehmer\*in nicht rechtzeitig zu den in den letzten Reiseinformationen bekannt gegebenen Zeiten am jeweiligen Abreiseort einfindet.

## 4.1 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.

## 4.2 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 vorgenannten Stornobedingungen und gleichzeitiger Neuankmeldung 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 Reiseauschreibung 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 zurückerstatten. 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/die 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/die 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** Gelten für eine Reiseleistung internationale Übereinkünfte oder auf solchen beruhende gesetzliche Vorschriften, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz gegen den Leistungserbringer nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen entsteht oder geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist, so kann sich auch der Reiseveranstalter gegenüber dem Reisenden hierauf berufen.

**6.3** Hat der Reisende gegen den Reiseveranstalter Anspruch auf Schadensersatz oder auf Erstattung eines infolge einer Minderung zu viel gezahlten Betrages, so muss sich der Reisende den Betrag anrechnen lassen, den er aufgrund desselben Ereignisses als Entschädigung oder als Erstattung infolge einer Minderung nach Maßgabe internationaler Übereinkünfte oder von auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften erhalten hat oder nach Maßgabe der Verordnungen

(EG) Nr. 261/2004 (Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen)

(EG) Nr. 1371/2007 (Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr)

(EG) Nr. 392/2009 Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See

(EU) Nr. 1177/2010 Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr

(EU) Nr. 181/2011 Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

Hat der Reisende vom Reiseveranstalter bereits Schadensersatz erhalten oder ist ihm infolge einer Minderung vom Reiseveranstalter bereits ein Betrag erstattet worden, so muss er sich den erhaltenen Betrag auf dasjenige anrechnen lassen, was ihm aufgrund desselben Ereignisses als Entschädigung oder als Erstattung infolge einer Minderung nach Maßgabe internationaler Übereinkünfte oder von auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften oder nach Maßgabe der in Satz 1 genannten Verordnungen geschuldet ist.

**6.4** 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.

**6.5** Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden und die in der Reiseauschreibung 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.

**6.6** Die Entstehung und/oder die Geltendmachung eines Schadensersatzanspruchs 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 Schadensersatz 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.

**7.1** Schäden von Reisegepäck bei Flugreisen empfindet 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

**9.1** 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 Urlaubsziels sowie deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt zu unterrichten. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft.

**9.2** 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.

**9.3** 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, reisemedizinischen 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/die 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 Mitgliedstaaten untersagt ist), ist über [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) abrufbar.

## 11. Ergänzende Vorschriften

**11.1** Sofern abweichende Regelungen nicht getroffen sind, gelten 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](http://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 Verbraucherstreitbeilegung 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.