

**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-InfoV (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. Anzahlung, Sicherungsschein, Restzahlung
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

**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 übernimmt 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.

1.6 Ein **Widerrufsrecht** nach den §§ 312 ff BGB besteht für Reiseverträge nur dann, wenn diese Verträge außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden sind und auch nur dann, wenn die entsprechenden mündlichen Verhandlungen nicht auf vorhergehender Terminvereinbarung durch den Kunden als Verbraucher geführt wurden.

**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**. Wenn Reiseleistungen in Folge von Zahlungsunfähigkeit oder Insolvenz des Reiseveranstalters ausfallen, ist über den Sicherungsschein die Rückzahlung des gezahlten Reisepreises abgesichert und (nach Reiseantritt) zusätzlich notwendige Aufwendungen für die Rückreise. **Alle Zahlungen auf den Reisepreis sind nur bei Vorliegen des Sicherungsscheines zu leisten. Der Sicherungsschein wird gesondert zusammen mit der Reisebestätigung versandt.**

2.2 Mit Zugang der Reisebestätigung und des Sicherungsscheins ist eine **Anzahlung** von 20% des Reisepreises fällig.

2.4 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.

2.5 Die Beträge für An- und Restzahlung und gegebenenfalls Stornierung ergeben sich aus der Bestätigung. Die Gebühren im Falle einer Stornierung (vgl. Ziffer 5), Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren (vgl. Ziffer 6) werden jeweils sofort fällig.

**2.6 Zahlung an den Veranstalter**

2.6.1 Bei der Zahlung im **Lastschriftverfahren** benötigt der Veranstalter Ihre Bankverbindung, Ihre Adresse oder ggf. die

Adresse des Unterlagenempfängers sowie Ihr Einverständnis zum Lastschriftverfahren.

2.6.2 Der Veranstalter kann beim Rücktritt vom Reisevertrag im Sinne des vorherigen Satzes als Entschädigung Rücktrittsgebühren entsprechenden den Ziffern 5.2.1 und 5.3. verlangen.

2.6.3 Im Falle eines Rücktritts vom Reisevertrag (vgl. Ziffer 5) bzw. Umbuchung (vgl. Ziffer 6) werden Storno- bzw. Umbuchungsgebühren sofort fällig.

2.6.4 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. Wenn Sie Zahlungen trotz Fälligkeit nicht leisten, behält sich der Veranstalter zudem vor, für die zweite Mahnung eine Mahnkostenpauschale von € 10,- zu erheben. Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten bleibt Ihnen unbenommen.

2.7 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.

**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(s) zu unterrichten. Steht ein ausführendes Luftfahrtunternehmen bei Buchung noch nicht fest, sind Sie insoweit zunächst über die Identität der/des wahrscheinlich ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) 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 auch nach Vertragsschluss entsprechend wie folgt zu ändern.

4.2.1 Der Veranstalter ist berechtigt, den bestätigten Reisepreis zu erhöhen, soweit die begehrte Erhöhung sich unmittelbar aus einer nach Vertragsabschluss erfolgten a) Änderung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoffe und andere Energieträger, b) einer Änderung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen

gen (Touristenabgaben; Hafen- oder Flughafengebühren sowie Sicherheitsgebühren im Zusammenhang mit der Beförderung; Einreise-, Aufenthalts- und öffentlich-rechtliche Eintrittsgebühren)

c) oder der Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse ergibt.

4.2.2 Der Kunde kann eine Senkung des Reisepreises und Berechnung des neuen Reisepreises nach dem folgenden Absatz 2 verlangen, soweit eine begehrte Senkung sich unmittelbar aus einer nach Vertragsschluss erfolgten Änderung der in Satz 1 aufgeführten Positionen ergibt und dies zu niedrigeren Kosten für den Veranstalter führt. Soweit für den Veranstalter dadurch Verwaltungskosten entstehen, können diese in tatsächlich entstandener Höhe vom errechneten Ermäßigungs- bzw. Erstattungsbeitrag abgezogen werden, sie sind auf Verlangen des Kunden nachzuweisen. Der Reisepreis wird maximal um den Betrag verändert, der sich bei Addition der Änderungsbeträge der in Satz 1 genannten Kostenbestandteile ergibt. Soweit einschlägige Änderungen die Reisegruppe als Gesamtheit betreffen, werden sie zunächst pro Kopf umgelegt. Zur Ermittlung des Umlagebetrages wird -je nachdem, was für die Kunden günstiger ist- entweder die konkret erwartete oder die ursprünglich kalkulierte durchschnittliche Teilnehmerzahl zugrunde gelegt. Der Veranstalter muss dem Kunden eine solche Preiserhöhung unter Angabe des Erhöhungsgrundes spätestens am 21. Tag vor Reisebeginn mit einem dauerhaften Datenträger klar und verständlich unter Mitteilung der Berechnung mitteilen.

4.2.3 Eine Preiserhöhung bis zu 8 % ist einseitig wirksam. Erhöht sich der Reisepreis um mehr als 8 %, kann der Veranstalter dem Kunden spätestens am 21.Tag vor Reiseantritt auffordern, innerhalb angemessener Frist die angebotene Preiserhöhung anzunehmen oder vom Vertrag zurückzutreten. Nach ausdrücklicher Annahme oder fruchtlosem Verstreichen einer solchen Frist gilt das Angebot als angenommen. Wählt der Kunde stattdessen den Rücktritt, so erhält er den Reisepreis unverzüglich zurück, Ansprüche auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen bleiben unberührt (§ 651 i. Abs. 3 Nr. 3 BGB).

4.3 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 Luftfahrtführer bleiben unberührt. Informieren Sie sich bitte bis spätestens 24 Stunden, aber nicht früher als 48 Stunden vor Rückflug bzw. Fahrtfahrt 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 Ein Recht zum kostenfreien Rücktritt besteht unter den Voraussetzungen der Ziffer 4.2.3 (Preiserhöhung über 8 %) oder bei einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Bestandteils der Reiseleistung sowie bei einer erheblichen Beeinträchtigung der Durchführung der Pauschalreise bzw. der Beförderung von Personen an den Bestimmungsort, durch unvermeidbare außergewöhnliche Umstände am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe (§ 651 h Absatz 3 BGB). Ansonsten ist der Rücktritt durch den Reiseteilnehmer (Storno) vor Reiseantritt jederzeit möglich, zieht jedoch einen Entschädigungsanspruch des Veranstalters nach sich.

Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes bestimmt ist, gelten dafür die nach den Vorgaben des § 651 h Satz 1 BGB ermittelten nachstehenden Entschädigungspauschalen als vereinbart:

**5.2 Der pauschalierte Anspruch auf Rücktrittsgebühren (Stornogebühren)** beträgt in der Regel pro Person:**5.2.1 Flugpauschalreisen**

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

Die Berechnung des Entschädigungsbetrages erfolgt entsprechend dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung beim Veranstalter und prozentual aus dem Gesamtreisepreis des betroffenen Kunden. Der Veranstalter ist auf Verlangen des Reisenden verpflichtet, die Höhe der Entschädigung zu begründen.

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

5.3 Der Veranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, sofern er nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforder-

te Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

**5.4** 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 Reisetermins, 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 5.5 bei gleichzeitiger Neuanschließung vorgenommen werden.

**6.2** Innerhalb einer angemessenen Frist, jedoch im Regelfall nicht später als 7 Tage vor Beginn der Reise, kann der Kunde unter Verwendung eines dauerhaften Datenträgers (z. B. Brief, E-Mail, Fax) verlangen, dass ein von ihm benannter Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Der Veranstalter kann dem Eintritt widersprechen, wenn der Dritte den vertraglichen Reiseerfordernissen nicht genügt. Nach Eintritt in den Vertrag haften ursprünglicher und neuer Reisetilnehmer gemeinsam als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt tatsächlich entstehenden Mehrkosten, die nur in angemessenem Umfang gefordert werden dürfen. Der ursprüngliche Reisetilnehmer erhält einen entsprechenden Kostennachweis.

**6.3** Umbuchungen (z.B. von Reisetermin, Reiseziel, Unterkunft, Beförderungs- oder Tarifart, Buchungsklasse oder Flugverbindung) sind grundsätzlich nur durch Rücktritt vom Reisevertrag zu den oben genannten Bedingungen (Rücktrittsentuschädigung) und parallel Neuanschließung möglich. Voraussetzung jeder Umbuchung ist die Verfügbarkeit der Leistung.

**6.4** Sowohl bei Umbuchung wie bei Übernahme des Vertrages durch einen Dritten sind dem Veranstalter für die ihm entstehenden Bearbeitungskosten pauschal eine Entschädigung von 50,00 € zu zahlen. Der Nachweis, dass derartige Kosten nicht entstanden oder wesentlich niedriger gewesen sind, bleibt dem Kunden unbenommen.

#### **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. Rücktritt wegen außergewöhnlicher Umstände**

**9.1** Der Veranstalter ist zum Rücktritt vom Reisevertrag berechtigt, wenn sich am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände ergeben, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Der Veranstalter wird in einem solchen Fall unverzüglich nach Kenntnis von solchen Umständen, den Rücktritt gegenüber dem Reisetilnehmer erklären (§ 651 h Abs. 4 Satz 2 Nr. 2 BGB).

**9.2** Reise- und Sicherheitshinweise 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 vertragsgemäß erbracht, kann der Reisende Abhilfe verlangen. Der Veranstalter kann diese verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

**10.2** Leistet der Veranstalter nicht innerhalb einer vom Reisetilnehmer bestimmten, angemessenen Frist Abhilfe, kann dieser selbst Abhilfe schaffen und Ersatz für erforderliche Aufwendungen verlangen. Die Fristsetzung ist nicht nötig, wenn der Veranstalter Abhilfe verweigert oder die sofortige Abhilfe durch ein besonderes Interesse des Kunden geboten ist.

**10.3** Für die Dauer einer nichtvertragsgemäßen Leistung kann der Reisetilnehmer einen Anspruch auf Herabsetzung des Reisepreises (Minderung) geltend machen. Daneben bestehen gegebenenfalls Ansprüche auf Schadensersatz. Sämtliche genannten Ansprüche entfallen, soweit der Reisetilnehmer den Mangel schuldhaft nicht unverzüglich anzeigt und dadurch keine Abhilfe des Veranstalters erfolgen kann.

**10.4** Zum Recht auf Kündigung und weiterer Einzelheiten von Minderung und Schadensersatz wird auf die gesetzliche Regelung in § 651 k – 651 o BGB Bezug genommen.

#### **11. Haftung**

**11.1** Die vertragliche Haftung des Veranstalters für solche Schäden, die nicht Körperschäden sind, wird auf den dreifachen Reisepreis des Reisetilnehmers beschränkt, soweit ein Schaden nicht schuldhaft durch den Veranstalter oder einen seiner Erfüllungsgehilfen herbeigeführt wurde.

**11.2** Die Haftung des Veranstalters auf Schadensersatz aus unerlaubter Handlung wird, soweit diese nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit beruhen, für Schäden, die 4.100,00 € übersteigen und nicht Körperschäden sind, auf den dreifachen Reisepreis des Reisetilnehmers beschränkt.

**11.3** Weitere Haftungsbeschränkungen können sich aus internationalen Übereinkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften ergeben (vergl. § 651 p BGB).

**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 Reiseauschreibung 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 Bahnfahrtdokumenten der Deutschen Bahn AG aufgeführte DB-Bedingungen 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, 651 d, 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 und örtliche Guides sind nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche anzuerkennen. Die Reiseleiter bzw. die durch den Reiseveranstalter beauftragten Agenturen und deren eingesetzte örtliche Guides haben dem Reisetilnehmer den vom Veranstalter nach § 651 q BGB geschuldeten angemessenen Beistand zu gewähren, falls der Kunde während der Reise in Schwierigkeiten gerät.

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

**12.1** Vertragliche Ansprüche wegen nichtvertragsgerechter Erbringung von Reiseleistungen des Reisetilnehmers verjähren in 2 Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem Reise dem Vertrag nach enden sollte. Ansprüche aus unerlaubter Handlung verjähren in 3 Jahren.

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

**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-Mitgliedsstaates, 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 vorzuweisen, sofern Sie aus bestimmten Ländern (z.B. Afrika) zurückkehren.

Stand: 01.08.2019

#### **DVHL HEILIG-LAND-REISEN GMBH**

Reisedienst des Deutschen Vereins vom Heiligen Lande

Postfach 10 09 05 | 50449 Köln  
Tel.: +49 221 99 50 65 50  
Fax: +49 221 99 50 65 59  
E-Mail: reisen@dvhl.de  
www.heilig-land-reisen.de



Geschäftsführer: Heinz Thiel  
Vorsitzender des Aufsichtsrates:  
Msgr. Ludger Bornemann  
Registergericht Köln: HRB 75841  
USt-Id-Nr. DE281962060

Besuchen Sie uns auch auf unserer Homepage:  
[www.dvhl.de](http://www.dvhl.de)

## FORMBLATT ZUR UNTERRICHTUNG DES REISENDEN BEI EINER PAUSCHALREISE NACH § 651a BGB

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302. Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Die DVHL Heilig-Land-Reisen GmbH trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt die DVHL Heilig-Land-Reisen GmbH über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall ihrer Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung eines angemessenen und vertretbaren Rücktrittsentgeltes vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet.

DVHL Heilig-Land-Reisen GmbH hat eine Insolvenzabsicherung abgeschlossen bei TOUR VERS, Borsteler Chaussee 51, 22453 Hamburg. Reisende, denen Leistungen aufgrund der Insolvenz der DVHL Heilig-Land-Reisen GmbH verweigert werden, können sich wenden an: HanseMercur-Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, Tel.: +49 (0)40 – 537 993 60.

Webseite, auf der die Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form zu finden ist: [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de)