



## Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs

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. Das Unternehmen **hand in hand tours Heiner Zahn GmbH** trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt das Unternehmen **hand in hand tours Heiner Zahn 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 seiner 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 einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr 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. Die hand in hand tours Heiner Zahn GmbH hat eine Insolvenzabsicherung mit der R+V Allgemeine Versicherung AG abgeschlossen. Die Reisenden können die R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Telefon 0611-533-5859, Telefax 0611-533-4500, E-Mail: [info@ruv.de](mailto:info@ruv.de) kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz der hand in hand tours Heiner Zahn GmbH verweigert werden.

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)

# Reisebedingungen

## Sehr geehrter Reisegast,

die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen (dem Kunden) und uns (dem Reiseveranstalter) zu Stande kommenden Pauschalreisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a - y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und fassen diese aus.

### 1. Abschluss des Pauschalreisevertrages / Verpflichtung für Mitreisende

1.1. Für alle Buchungswege gilt:

a) Grundlage dieses Angebots sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen des Reiseveranstalters für die jeweilige Reise, soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen.

b) Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Reisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernimmt hat.

c) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung des Reiseveranstalters vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot des Reiseveranstalters vor, an das er für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit der Reiseveranstalter bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Kunde innerhalb der Bindungsfrist dem Reiseveranstalter die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklärt.

d) Die vom Veranstalter gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Artikel 250 § 3 Nummer 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

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

a) Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch den Reiseveranstalter zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird der Reiseveranstalter dem Kunden eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln (welcher es dem Kunden ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z.B. auf Papier oder per Email), sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

1.3. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. Internet, App, Telemedien) gilt für den Vertragsabschluss:

a) Dem Kunden wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung erläutert.

b) Dem Kunden steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsfornulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.

c) Die zur Durchführung der elektronischen Buchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.

d) Soweit der Vertragstext vom Reiseveranstalter gespeichert wird, wird der Kunde darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.

e) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) "zahlungspflichtig buchen" bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

f) Dem Kunden wird der Eingang seiner Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).

g) Die Übermittlung der Reiseanmeldung durch Betätigung des Buttons begründet keinen Anspruch des Kunden auf das Zustandekommen eines Vertrages.

h) Der Vertrag kommt erst durch den Zugang der Reisebestätigung des Reiseveranstalters beim Kunden zu Stande, die auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt. Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen" durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm, so kommt der Pauschalreisevertrag mit Darstellung dieser Reisebestätigung zu Stande. In diesem Fall bedarf es auch keiner Zwischenmitteilung über den Eingang der Buchung gemäß Buchstabe f) oben, soweit dem Kunden die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten wird. Die Verbindlichkeit des Pauschalreisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Kunde diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt.

1.4 Der Reiseveranstalter weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunk versendete Kurznachrichten (SMS) sowie Rundfunk, Telemedien und Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe hierzu auch Ziff. 4). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht kein Widerrufsrecht.

### 2. Bezahlung

2.1 Reiseveranstalter und Reisevermittler dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und dem Kunden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 4 Wochen vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und das Rücktrittsrecht des Reiseveranstalters aus dem in Ziffer 6 genannten Grund nicht mehr ausgeübt werden kann.

2.2 Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl der Reiseveranstalter zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht, so ist der Reiseveranstalter berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 4.2 Satz 2 bis 4.5 zu belasten.

### 3. Leistungsänderungen

3.1 Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind dem Reiseveranstalter vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

3.2. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.

3.3 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrages geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer vom Reiseveranstalter gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist - entweder die Änderung anzunehmen

- oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten

- oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter eine solche Reise angeboten hat.

Der Kunde hat die Wahl, auf die Mitteilung des Reiseveranstalters zu reagieren oder nicht. Wenn der Kunde gegenüber dem Reiseveranstalter reagiert, dann kann er entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, sofern ihm eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurückzutreten.

Wenn der Kunde gegenüber dem Reiseveranstalter nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen.

Hierauf ist der Kunde in der Erklärung gemäß Ziffer 3.2 in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinzuweisen.

3.4. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte der Reiseveranstalter für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.

3.5. Veröffentlichte Flugzeiten entsprechen der Planung bei Drucklegung. Flugzeiten können sich - gelegentlich auch kurzfristig nach Zusendung der Reiseunterlagen - ändern. Der Reiseveranstalter ist grundsätzlich bemüht, einen möglichst langen Aufenthalt am Zielort zu gewährleisten. Ein Rückerstattungsanspruch entsteht aber nicht, wenn Hinflüge am Nachmittag/Abend und Rückflüge bereits am Morgen/Vormittag stattfinden.

3.6. Wegen der Besonderheiten in der See- und Flussfahrt weist der Reiseveranstalter darauf hin, dass es insbesondere aus Witterungs-, - Sicherheits- oder allgemeinen schiffahrtsbedingte Gründe sowie aufgrund nicht vorhersehbarer Hoch- und Niedrigwassers bzw. Verzögerungen bei Schleusen- und Brückendurchfahrten zu Änderungen der Fahrzeiten und/oder Routen kommen kann. Im äußersten Fall wird ein anderes verfügbares Transportmittel eingesetzt oder bestimmte Programmpunkte können nicht besichtigt werden.

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

4.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

4.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann der Reiseveranstalter eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle des Reiseveranstalters unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

4.3 Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, welche auf Verlangen des Kunden durch den Reiseveranstalter zu begründen ist. Der Reiseveranstalter hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet:

Israelreisen und sonstige Gruppenreisen: bis 42. Tag vor Reiseantritt 10% des Reise-preises 42.-22. Tag vor Reiseantritt 20% des Reise-preises 21.-15. Tag vor Reiseantritt 30% des Reise-preises 14.-7. Tag vor Reiseantritt 40% des Reise-preises 6.-1. Tag vor Reiseantritt 60% des Reisepreises am Anreisetag oder bei Nichtantritt 90% des Reisepreises

4.4 Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Nachweis gestattet, die dem Reiseveranstalter zustehende angemessene Entschädigung sei wesentlich niedriger als die von ihm geforderte Entschädigungspauschale.

4.5 Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Entschädigungspauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit der Reiseveranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Entschädigungspauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, konkret zu beziffern und zu begründen.

4.6 Ist der Reiseveranstalter infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, hat er unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten.

4.7 Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651e BGB vom Reiseveranstalter durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstalter 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

### 5. Nicht in Anspruch genommene Leistung

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung der Reiseveranstalter bereit und in der Lage war, nicht in Anspruch aus Gründen, die dem Reisenden zuzurechnen sind, hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises, soweit solche Gründe ihn nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. Der Reiseveranstalter wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Aufwendungen handelt.

### 6. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

6.1. Der Reiseveranstalter kann wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn er

a) in der jeweiligen vorvertraglichen Unterrichtung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie den Zeitpunkt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Kunden spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, angegeben hat und

b) in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angibt. Ein Rücktritt ist dem Kunden gegenüber spätestens an dem Tag zu erklären, der dem Kunden in der vorvertraglichen Unterrichtung und der Reisebestätigung angegeben wurde.

Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat der Reiseveranstalter unverzüglich von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen.

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

### 7. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

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

ursächlich auf einer Verletzung von Informationspflichten des Reiseveranstalters beruht. Kündigt der Reiseveranstalter, so behält er den Anspruch auf den Reisepreis; er muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die er aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihm von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

## 8. Mitwirkungspflichten des Reisenden

### 8.1 Reiseunterlagen

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

### 8.2 Mängelanzeige / Abhilfeverlangen

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

Soweit der Reiseveranstalter infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen

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

### 8.3 Fristsetzung vor Kündigung

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

8.4 Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfeverlangen

a) Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Reiseveranstalter können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.

b) Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich dem Reiseveranstalter, seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadenanzeige an die Fluggesellschaft gemäß Buchst. a) innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

## 9. Beschränkung der Haftung

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

9.2 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese

Leistungen in der Reiseausschreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise des Reiseveranstalters sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt. Der Reiseveranstalter haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich war.

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

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

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

## 11. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren.

Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren.

Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter den Kunden über den Wechsel informieren. Er muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird. Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot (Gemeinschaftliche Liste, früher „Black List“) ist auf folgender Internetseite abrufbar:

[http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm)

## 12. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

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

12.2 Der Kunde/Reisende ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Lasten des Kunden/Reisenden. Dies gilt nicht, wenn der Reiseveranstalter nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

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

## 13. Reiseveranstalter und Gerichtsstand

13.1 Reiseveranstalter ist die hand in hand tours Heiner Zahn GmbH, Wöllhauser Str. 13, 72224 Ebhausen, Telefon 07458-99990, Telefax 07458-999918, e-mail: [info@handinhandtours.de](mailto:info@handinhandtours.de), Website: [www.handinhandtours.de](http://www.handinhandtours.de), Geschäftsführer: Henning Zahn, Bankverbindung: Raiffeisenbank im Kreis Calw eG, IBAN: DE 31 6066 3084 0176 3480 00, BIC: GENODE31RCW, Registergericht: Amtsgericht Stuttgart HRB 340492, USt.-IdNr.: DE 274538777

13.2 Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Dies gilt auch für das gesamte Rechtsverhältnis.

13.4 Soweit bei Klagen des Kunden gegen den Reiseveranstalter im Ausland für die Haftung des Reiseveranstalters dem Grunde nach nicht deutsches Recht angewendet wird, findet bezüglich der Rechtsfolgen, insbesondere hinsichtlich Art, Umfang und Höhe von Ansprüchen des Kunden ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

13.4 Der Kunde kann den Reiseveranstalter nur an dessen Sitz verklagen.

13.5 Für Klagen des Reiseveranstalters gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, bzw. Vertragspartner des Reisevertrages, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz des Reiseveranstalters vereinbart.

13.6 Die vorstehenden Bestimmungen über die Rechtswahl und den Gerichtsstand gelten nicht,

a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevertrag zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Kunden ergibt oder  
b) wenn und insoweit auf den Reisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedsstaat der EU, dem der Kunde angehört, für den Kunden günstiger sind als die Regelungen in diesen Reisebedingungen oder die anwendbaren deutschen Vorschriften.

Stand: 03/2022

## Reiserücktrittskostenversicherung

a) Der Versicherer ist leistungspflichtig, wenn eines der nachstehenden genannten versicherten Ereignisse bei der versicherten Person oder einer Risikoperson eingetreten ist:

- unerwartet schwere Erkrankung, Tod, schwerer Unfall, Schwangerschaft, Impfunverträglichkeit.

- Schaden am Eigentum infolge von Feuer, Elementarereignis oder strafbaren Handlungen Dritter (z. B. Einbruch, Diebstahl), sofern der Schaden im Verhältnis zu der wirtschaftlichen Lage und dem Vermögen des Geschädigten erheblich ist.

- Verlust des Arbeitsplatzes der versicherten Person oder einer mitreisenden Risikoperson aufgrund einer unerwarteten betriebsbedingten Kündigung durch den Arbeitgeber mit anschließender Arbeitslosigkeit. Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses durch die versicherte Person oder einer mitreisenden Risikoperson, sofern diese Person bei der Reisebuchung arbeitslos war und das Arbeitsamt der Reise zugestimmt hat.

b) Risikopersonen sind:

- versicherte Personen untereinander, die gemeinsam eine Reise gebucht haben.

- die Angehörigen einer versicherten Person, hierzu zählen: Ehepartner oder Lebensgefährte einer eheähnlichen Lebensgemeinschaft, Kinder, Eltern, Großeltern, Geschwister, Enkel, Schwiegereltern, Schwiegerkinder. Haben mehr als 6 Personen gemeinsam eine Reise gebucht und versichert, gelten nur die jeweiligen Angehörigen einer versicherten Person als Risikoperson, nicht mehr die versicherten Personen untereinander.

c) Der Versicherer leistet bei:

- Nichtantritt der Reise (Stornierung) für die von der versicherten Person vertraglich geschuldeten Stornokosten

- verspätetem Antritt der Reise für die Hinreise-Mehrkosten der versicherten Person, vorausgesetzt, dass An- und Abreise in dem versicherten Arrangement enthalten sind, maximal jedoch nur bis zur Höhe der

Stornokosten, die bei einem Nichtantritt (Stornierung) der Reise angefallen wären.

- vorzeitigem Abbruch der Reise für gebuchte und versicherte, jedoch von der versicherten Person aufgrund des Abbruchs der Reise nicht mehr in Anspruch genommenen Reiseleistungen sowie die nachweislich entstandenen zusätzlichen Reisekosten (nicht jedoch Überführungskosten im Todesfall) und die hierdurch unmittelbar verursachten sonstigen Mehrkosten (nicht jedoch Heilkosten) der versicherten Person, vorausgesetzt, dass An- und Abreise in dem versicherten Arrangement enthalten sind. Bei Erstattung dieser Kosten wird auf die Qualität der gebuchten Reise abgestellt. Wenn abweichend von der gebuchten Reise die Rückkehr mit dem Flugzeug erforderlich wird, werden nur die Kosten für einen Sitzplatz in der einfachsten Flugzeugklasse ersetzt. Dies gilt auch bei verspäteter Rückkehr von der Reise.

d) Bei jedem Versicherungsfall beträgt die Selbstbeteiligung 25,00 €. Wird der Versicherungsfall durch Krankheit ausgelöst, beträgt die Selbstbeteiligung 20 % des erstattungsfähigen Schadens, mindestens jedoch 25,00 €.

## Auslandsreisekrankenversicherung

Der Versicherer erstattet, nach Vorleistung der eigenen Krankenversicherung, die Kosten für eine nach ärztlichem Urteil notwendige und angemessene, von einem approbierten und niedergelassenen Arzt während des Auslandsaufenthaltes durchgeführte Heilbehandlung ohne Summenbegrenzung. Hierzu gehören Anwendungen für

- ambulante Behandlungen
- Stationäre Behandlungen
- Stationäre Behandlungen
- Stationäre Behandlungen

Dazu zählen ärztliche Leistungen, Arznei- und Verbandmittel, Heilmittel bis 150,00 € je Versicherungsfall, Röntgenleistungen sowie mediz. nisch notwendige Transporte zum nächster-reichbaren Arzt.

- ambulante Behandlungen
- Stationäre Behandlungen
- Stationäre Behandlungen

Dazu zählen Pflege, Verpflegung, Unterkunft, ärztliche Leistungen und sonstige medizinisch notwendige Leistungen des Krankenhauses.

- Zahnbehandlungen

dazu zählen schmerzstillende Behandlungen und Mittel sowie einfach Zahnfüllungen bis zu 300,00 € je Versicherungsfall.

- Rückführungskosten

Die Mehraufwendungen eines medizinisch sinnvollen Rücktransportes aus dem Ausland werden erstattet, wenn am Aufenthaltsort bzw. in zumutbarer Entfernung eine ausreichende medizinische Behandlung nicht gewährleistet und dadurch eine Gesundheitsschädigung zu befürchten ist. Zusätzlich werden die Mehraufwendungen für eine Begleitperson erstattet, wenn eine Begleitung medizinisch notwendig ist.

- Überführungskosten

Im Todesfall durch Krankheit oder Unfall werden bei Überführung des Verstorbenen an seinen Wohnsitz im Inland die Aufwendungen des Transportes bzw. die Kosten der Bestattung am Sterbeort ersetzt.