

Die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen und uns zu Stande kommenden **Pauschalreisevertrages** (im Folgenden **„Reisevertrag“** genannt). Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a – y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus.

Sofern Sie nur eine **einzelne Reiseleistung** (z. B. Hotelübernachtung, Ferienwohnung) buchen, die nicht Bestandteil einer Pauschalreise ist oder wird, z. B. indem ein Reisevermittler sie mit anderen Reiseleistungen weiterer Anbieter zusammenstellt, finden die nachfolgenden Reisebedingungen mit **Ausnahme der Ziffern 5.2, 7 und 11** entsprechende Anwendung. Besonderheiten, die ausschließlich solche einzelne Reiseleistungen betreffen, werden nachstehend ausdrücklich geregelt bzw. kenntlich gemacht. **Vorstehende Regelungen finden keine Anwendung auf einzelne Flugbeförderungsleistungen.**

Abweichungen in der jeweiligen Reiseausschreibung sowie individuelle Vereinbarungen haben Vorrang vor diesen Reisebedingungen.

1. Abschluss des Reisevertrages / Verpflichtung für Mitreisende

1.1 Für alle Buchungswege (z.B. im Reisebüro, direkt beim Veranstalter, telefonisch, online etc.) gilt:

a) Grundlage dieses Angebots sind unsere Reiseausschreibung und unsere ergänzenden Informationen für die jeweilige Reise, soweit Ihnen diese bei der Buchung vorliegen. Reisevermittler und Leistungsträger (z. B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen. Orts- und Hotelprospekte, die nicht von uns herausgegeben werden, sind für unsere Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch Vereinbarung mit Ihnen zum Inhalt des Reisevertrages gemacht wurden.

b) Sie haben für alle Vertragsverpflichtungen von Reisenden, für die Sie die Buchung vornehmen, wie für Ihre eigenen einzustehen, soweit Sie diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen haben.

c) Weicht der Inhalt unserer Reisebestätigung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot vor, an das wir für die Dauer von zehn Tagen gebunden sind. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zu Stande, soweit wir bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und unsere vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt haben und Sie uns innerhalb der Bindungsfrist die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklären.

d) Die unsererseits erteilten 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 Reisevertrages, 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) bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an.

b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang unserer Reisebestätigung zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss übermitteln wir Ihnen eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (welcher es Ihnen ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie Ihnen in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z.B. auf Papier oder per E-Mail), sofern Sie nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB haben, 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) Der Ablauf der elektronischen Buchung wird Ihnen in der entsprechenden Anwendung erläutert.

b) Zur Korrektur Ihrer Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsförmulars steht Ihnen eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.

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

d) Soweit wir den Vertragstext speichern, werden Sie darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abrufen des Vertragstextes unterrichtet.

e) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „zahlungspflichtig buchen“ oder mit vergleich-

barer Formulierung bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. f) Wir bestätigen Ihnen den Eingang Ihrer Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg (Eingangsbestätigung).

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

h) Der Vertrag kommt zu Stande, sobald Ihnen unsere Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger zugegangen ist. Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm, so kommt der Reisevertrag mit Darstellung dieser Reisebestätigung zu Stande. In diesem Fall bedarf es auch keiner Zwischenmittlung über den Eingang der Buchung gemäß Buchstaben f) oben, soweit Ihnen die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten wird. Die Verbindlichkeit des Reisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass Sie diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzen.

1.4 Wir weisen darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften der §§ 312 ff. BGB für die angebotenen Reiseleistungen, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden (SMS, Briefe, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, SMS sowie Telemedien und Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB. 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 letzteren Fall besteht kein Widerrufsrecht.

2. Bezahlung / Reiseunterlagen

2.1 Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise dürfen wir und Reisevermittler nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und Ihnen der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Nach Vertragsschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 28 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und unser Rücktrittsrecht aus dem in Ziffer 7 genannten Grund nicht mehr ausgeübt werden kann. Bei Verträgen über einzelne Reiseleistungen sind eine Kundengeldabsicherung und die Ausgabe eines Sicherungsscheines nicht erforderlich. Aus den Reiseausschreibungen können sich für bestimmte Reiseleistungen (z. B. für einige Flugsondertarife) frühere Fälligkeiten ergeben.

2.2 Bei Bezahlung per Kreditkarte erfolgt die Belastung Ihres Kontos automatisch zu den jeweiligen Terminen.

2.3 Leisten Sie die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl wir zu ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage sind, unsere gesetzlichen Informationspflichten erfüllt haben und zu Ihren Gunsten kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht besteht, so sind wir berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und Sie mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 4.2 Satz 2 bis 4.5 zu belasten.

2.4 Die Reiseunterlagen werden grundsätzlich etwa 21 Tage vor Reisebeginn, bei kurzfristigen Buchungen erforderlichenfalls innerhalb von 24 Stunden erstellt. Der Versand der Reise-

unterlagen erfolgt in der Regel per E-Mail oder in gedruckter Form an Ihren Reisevermittler, über den Sie die Reiseleistungen gebucht haben, oder nach entsprechender Vereinbarung an Sie direkt.

Bei kurzfristigen Flugbuchungen kann im Einzelfall eine Hinterlegung der Reiseunterlagen am gebuchten Abflugtag vereinbart werden. Diese werden nach Zahlung am Flughafen ausgehändigt. Für den dadurch entstehenden zusätzlichen Aufwand wird ein Bearbeitungsentsgelt in Höhe von EUR 15 je Vorgang erhoben.

3. Leistungsänderungen vor Reisebeginn

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

3.2 Wir sind verpflichtet, Sie über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis vom dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervor gehobener Weise zu informieren.

3.3 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von Ihren besonderen Vorgaben, die Inhalt des Reisevertrages geworden sind, sind Sie berechtigt, innerhalb einer von uns gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist

- entweder die Änderung anzunehmen
- oder unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten
- oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn wir eine solche Reise angeboten haben.

Sie haben die Wahl, auf unsere Mitteilung zu reagieren oder nicht.

Erfolgt uns gegenüber keine oder keine fristgerechte Reaktion, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf weisen wir Sie in der Erklärung gemäß Ziffer 3.2 hin. Anderenfalls können Sie entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, sofern Ihnen eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten.

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

4. Rücktritt des Kunden vor Reisebeginn / Rücktrittskosten

4.1 Sie können jederzeit vor Reisebeginn vom Reisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist uns gegenüber zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Wir empfehlen Ihnen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

4.2 Treten Sie vor Reisebeginn zurück oder treten Sie die Reise nicht an, so verlieren wir den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen können wir eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von uns zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht unserer Kontrolle unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

4.3 Die Höhe der Entschädigung haben wir 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 pauschaliert. Auf Ihr Verlangen sind wir verpflichtet, die Höhe der Entschädigung zu begründen.

Die Entschädigungspauschalen entnehmen Sie bitte nachstehender Ziffer 19 dieser Reisebedingungen.

4.4 Es bleibt Ihnen in jedem Fall der Nachweis gestattet, die uns zustehende angemessene Entschädigung sei wesentlich niedriger als die geforderte Entschädigungspauschale.

4.5 Wir behalten uns vor, anstelle der vorstehenden Entschädigungspauschalen eine

höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit wir nachweisen, dass uns wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Entschädigungspauschale entstanden sind. In diesem Fall sind wir verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was wir durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben, konkret zu beziffern und auf Ihr Verlangen zu begründen.

4.6 Sind wir infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, leisten wir unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung.

5. Umbuchungen / Ersatzteilnehmer

5.1 Nach Vertragsabschluss haben Sie keinen Anspruch auf Änderungen insbesondere hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung). Soll auf Ihren Wunsch dennoch eine Umbuchung – sofern möglich – vorgenommen werden, so entstehen uns in der Regel die gleichen Kosten wie bei einem Rücktritt ihrerseits. Wir müssen Ihnen daher die Kosten in gleicher Höhe berechnen, wie sie sich im Umbuchungszeitpunkt für einen Rücktritt ergeben hätten. Sofern es sich insoweit nicht um eine Umbuchung handelt, die nur geringfügigen Bearbeitungsaufwand verursacht, berechnen wir zudem ein aufwandabhängiges Bearbeitungsentsgelt, über dessen Höhe wir Sie vor der konkreten Umbuchung informieren. Es bleibt Ihnen insoweit der Nachweis gestattet, die uns zustehende Entschädigung sei wesentlich niedriger als das geforderte Bearbeitungsentsgelt.

Vorstehende Regelungen gelten nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil wir Ihnen keine, unzureichende oder falsche vorvertragliche Information gemäß Art. 250 § 3 EGBGB erteilt hatten; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich.

5.2 Ihr gesetzliches Recht, gemäß § 651e BGB von uns durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt Ihnen ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie uns 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

6. Nicht in Anspruch genommene Leistung

Nehmen Sie einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung wir bereit und in der Lage waren, nicht in Anspruch aus Gründen, die Ihnen zuzurechnen sind, haben Sie keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. Dies gilt nicht, soweit solche Gründe Sie nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. Wir werden uns um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Aufwendungen handelt.

7. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

7.1 Wir können bis 28 Tage vor Reiseantritt bei Nichterreichens einer ausgeschriebenen oder behördlich festgelegten Mindestteilnehmerzahl vom Reisevertrag zurücktreten, wenn auf die Mindestteilnehmerzahl in der Reiseausschreibung hingewiesen und diese Zahl sowie vorbezeichneter Zeitpunkt, bis zu welchem Ihnen vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn die Rücktrittserklärung zugegangen sein muss, in der Reisebestätigung angegeben wurden. In jedem Fall sind wir verpflichtet, Sie unverzüglich nach Eintritt der Voraussetzung für die Nichtdurchführung der Reise hiervon in Kenntnis zu setzen und Ihnen die Rücktrittserklärung schnellstmöglich zuzuleiten. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, werden wir Sie davon unterrichten.

7.2 Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erstatten wir unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung, Ihre Zahlungen auf den Reisepreis zurück.

8. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

Wir können vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn Sie die Durchführung der Reise ungeachtet unserer Abmahnung nachhaltig stören oder sich in einem solchen Maß vertragswidrig verhalten,

dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung unserer eigenen Informationspflichten beruht. Können wir, so behalten wir den Anspruch auf den Reisepreis; wir müssen uns jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die wir aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen erlangen, einschließlich der uns von den Leistungsträgern ggf. erstatteten Beträge.

9. Rücktritt vom Reisevertrag aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände

Insofern wird – auszugsweise – auf die gesetzliche Regelung im BGB verwiesen, die wie folgt lautet:

„§ 651h Rücktritt vor Reisebeginn
(1) Vor Reisebeginn kann der Reisende jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Tritt der Reisende vom Vertrag zurück, verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Der Reiseveranstalter kann jedoch eine angemessene Entschädigung verlangen. [...]

(3) Abweichend von Absatz 1 Satz 3 kann der Reiseveranstalter keine Entschädigung verlangen, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen.

Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich im Sinne dieses Unterartikels, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei unterliegen, die sich hierauf beruft, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

(4) Der Reiseveranstalter kann vor Reisebeginn in den folgenden Fällen vom Vertrag zurücktreten:

- 1.[...]
2. der Reiseveranstalter ist aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände von der Erfüllung des Vertrags gehindert; in diesem Fall hat er den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund zu erklären. Tritt der Reiseveranstalter vom Vertrag zurück, verliert er den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis.
- (5) Wenn der Reiseveranstalter infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet ist, hat er unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt zu leisten.“

10. Mitwirkungspflichten des Reisenden

10.1 Reiseunterlagen
Bitte informieren Sie uns oder den Reiseveranstalter, über den Sie die Reiseleistungen gebucht haben, rechtzeitig, sollten Sie die erforderlichen Reiseunterlagen nicht innerhalb mitgeteilter Fristen erhalten haben.

10.2 Mängelanzeige / Abhilfeverlangen
Wird die Reise nicht frei von Reiseängeln erbracht, so können Sie Abhilfe verlangen. Dazu bedarf es – unbeschadet unserer vorrangigen Leistungspflicht – Ihrer Mitwirkung. Deshalb sind Sie verpflichtet, alles Ihnen Zumutbare zu tun, um zu einer Behebung der Störung beizutragen und eventuell entstehenden Schaden möglichst gering zu halten oder ganz zu vermeiden.

Soweit wir infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnten, stehen Ihnen weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB zu. Sie sind verpflichtet, Ihre Mängelanzeige unverzüglich unserem örtlichen Vertreter zu Kenntnis zu geben. Ist ein örtlicher Vertreter nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind uns etwaige Reiseängeln unter den unten angegebenen Kontaktadressen oder der mitgeteilten Kontaktstelle zur Kenntnis zu bringen; über die Erreichbarkeit unseres örtlichen Vertreters bzw. unserer örtlichen Kontaktstelle wird in der Reisebestätigung und/oder den Reiseunterlagen unterrichtet.

Geben Sie bitte in jedem Fall die in den Reiseunterlagen genannte Vorgangs-/Reisennummer, das Reiseziel und die Reisedaten an.

Sie können jedoch die Mängelanzeige auch Ihrem Reiseveranstalter, über den Sie die Reiseleistungen gebucht haben, zur Kenntnis bringen. Unser örtlicher Vertreter ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

10.3 Fristsetzung vor Kündigung
Wollen Sie den Reisevertrag wegen eines Reiseängels der in § 651i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651i

BGB kündigen, haben Sie uns zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn wir die Abhilfe verweigern oder wenn eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

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

(a) Wir weisen darauf hin, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen von Ihnen 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 uns, unserem örtlichen Vertreter bzw. unserer Kontaktstelle oder dem Reiseveranstalter unverzüglich anzuzeigen.

11. Beschränkung der Haftung

11.1 Unsere vertragliche Haftung für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.

11.2 Unsere deliktische Haftung für Schäden, die nicht Körperschäden oder solche der sexuellen Selbstbestimmung sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.

11.3 Möglicherweise über die in Ziffern 11.1 und 11.2 hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von den Beschränkungen unberührt.

11.4 Wir haften nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Reiseleistungen, 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 diese für Sie erkennbar nicht Bestandteil unserer Reiseleistungen sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt.

Wir haften jedoch, wenn und soweit für Ihren Schaden eine Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten durch uns ursächlich war.

12. Geltendmachung von Ansprüchen:

Adressat, Information über Verbraucherstreitbeilegung

12.1 Ansprüche nach den § 651i Abs. 3 Nr. 2 – 7 BGB haben Sie uns gegenüber geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reiseveranstalter erfolgen, wenn die Reiseleistungen über diesen Reiseveranstalter gebucht waren. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger wird empfohlen.

12.2 Wir weisen darauf hin, dass wir nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnehmen. Wir weisen für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr.htm>.

13. Verjährung bei einzelnen Reiseleistungen

Etwas Schadensersatzansprüche uns gegenüber verjähren im Falle der Buchung einzelner Reiseleistungen nach der gesetzlichen Regelverjährungsfrist gemäß §§ 195, 199 BGB. Im Übrigen verjähren Ansprüche uns gegenüber in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

14. Hinweis über die Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See

Die Haftung des Beförderers bei Beförderungen von Reisenden auf See unterliegt im Falle des Todes oder der Körperverletzung von Reisenden, dem Verlust oder der Beschädigung von Gepäck, dem Verlust oder der Beschädigung von Wertsachen sowie bei Reisenden mit Mobilitätseinschränkung bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen oder anderer Spezialausrüstung der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.04.2009 über die Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf

See. Nähere Informationen über die geltenden Bestimmungen und Rechte des Reisenden aufgrund dieser Verordnung erhalten Sie per Mailabruf unter kreuzfahrten.info@dertouristik.com / Betreff: Unfallhaftung.

15. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Aufgrund der EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens sind wir verpflichtet, Sie bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sowie sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so sind wir verpflichtet, Ihnen die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald uns bekannt ist, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, werden wir Sie hiervon in Kenntnis setzen. Wechselt die zunächst genannte ausführende Fluggesellschaft, so werden wir Sie unverzüglich über den Wechsel informieren. Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot (Gemeinschaftliche Liste, früher „Black List“) ist auf folgender Internetseite abrufbar: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de

16. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

16.1 Wir unterrichten Sie / den 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.

16.2 Für das Beschaffen und Mitführen der notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften sind ausschließlich Sie verantwortlich. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Ihren Lasten. Dies gilt nicht, soweit wir Sie schuldhaft nicht, unzureichend oder falsch informiert haben.

16.3 Wir haften nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, auch wenn Sie uns mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, wir haben eigene Pflichten schuldhaft verletzt.

17. Reiseschutz

(Reiserücktrittsversicherung u.a.)

Bitte beachten Sie, dass die in diesem Katalog genannten Reisepreise keine Reiserücktrittsversicherung (Stornokosten-Versicherung und Reiseabbruch-Versicherung) enthalten. Wenn Sie vor Reiseantritt von Ihrer Reise zurücktreten, entstehen Stornokosten. Bei Reiseabbruch können zusätzliche Rückreise- und sonstige Mehrkosten entstehen. Deshalb empfiehlt sich der Abschluss des speziellen RundumSorglos-Schutzes der ERGO Reiseversicherung AG, Thomas-Dehler-Straße 2, 81737 München. Er beinhaltet neben der Reiserücktrittsversicherung einen umfassenden Reiseschutz mit Notruf-Service rund um die Uhr.

18. Datenschutz

Wir erheben bei Ihrer Buchung personenbezogene Daten, die für die Erfüllung und Durchführung des Reisevertrages erforderlich sind. Diese Daten werden von uns elektronisch gespeichert, verarbeitet und – soweit es für den Vertragszweck erforderlich ist – an Dritte, z.B. Leistungsträger wie Hotels und Fluggesellschaften übermittelt.
Wenn Sie bei der Buchung Ihrer Reise Ihre E-Mail-Adresse angeben, verwenden wir diese, um Sie über vergleichbare Reiseangebote unseres Unternehmens zu informieren. Sollten Sie die Zusendung von Informationen nicht wünschen, können Sie dieser Nutzung jederzeit widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen. Hierauf werden wir Sie auch bei jeder Verwendung Ihrer E-Mail-Adresse zu diesem Zweck noch einmal hinweisen. Alternativ können Sie dem Erhalt von E-Mails bereits bei der Buchung widersprechen.

19. Entschädigungspauschalen (vgl. Ziffer 4.2 und 4.3)

Die jeweilige Höhe der Entschädigungspauschale ist von der gewählten Reiseleistung und dem Zeitpunkt des Zugangs Ihrer Rücktrittserklärung bei uns abhängig. Haben Sie mehrere

Reiseleistungen mit Einzelpreisen zusammengestellt (z.B. Flug und Rundreise), so ist die Entschädigung anhand der nachstehend dargestellten Pauschalen jeweils einzeln zu ermitteln und anschließend zu addieren. Bitte beachten Sie etwaige vorrangig anzuwendende Abweichungen in den Ausschreibungen der einzelnen Reiseleistungen.

Die Entschädigungspauschalen der einzelnen Reiseleistungen sind wie folgt gestaffelt:

19.1 Die Entschädigungspauschalen der einzelnen Reiseleistungen sind wie folgt gestaffelt:

Bis 42. Tag vor Reisebeginn 20%;

41. bis 30. Tag vor Reisebeginn 35%;

29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 45%;

21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 55%;

14. bis 7. Tag vor Reisebeginn 75%;

und ab dem 6. Tag vor Reisebeginn sowie bei Nichtantritt der Reise 85% des Reisepreises.

19.2 Bei Reiseprogrammen, die eine Kreuzfahrt enthalten, gelten abweichende Bedingungen:

Bis 42. Tag vor Reisebeginn 20%;

41. bis 30. Tag vor Reisebeginn 25%;

29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 30%;

21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 50%;

14. bis 2. Tag vor Reisebeginn 80%;

ab 1. Tag vor Einschiffungsdatum 90% nach Festbuchung.

Bei einzelnen Kreuzfahrten kann es abweichende Stornostaffeln geben. Diese teilen wir Ihnen bei Angebotserstellung bzw. mit dem Kontingentvertrag mit.

(Stand: Oktober 2021)

Veranstalter

DER TOUR

DER TOUR - Eine Marke der

DER Touristik Deutschland GmbH

Emil-von-Behring-Straße 6

60439 Frankfurt

Telefon +49 69 9588-00

Sitz: Köln

Amtsgericht: Köln HRB 53152

USt-IdNr.: DE811177889

Geschäftsführer:

Dr. Ingo Burmester (Sprecher),

Mark Tantz, Stephanie Wulf



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 DER Touristik Deutschland GmbH trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise.

Zudem verfügt die DER Touristik Deutschland 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 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 zurück-erstattet. 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. DER Touristik Deutschland GmbH hat eine Insolvenzabsicherung bei der R+V Allgemeine Versicherungs AG abgeschlossen. Die Reisenden können diese Einrichtung R+V Allgemeine Versicherungs AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, E-Mail info@ruv.de, Tel. +49 611 533-5859 kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz von DER Touristik Deutschland 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.

Wichtige Informationen

Wir, die DER Deutsches Reisebüro GmbH & Co. OHG, sowie unsere verbundenen Unternehmen* (DER), informieren Sie hiermit über wichtige Themen zu Ihrer Reise:

Zu Ihrer eigenen Sicherheit sind wir von Reiseveranstaltern und Fluggesellschaften dazu angehalten, zwecks Kontaktaufnahmemöglichkeit in Notfällen eine Mobilfunknummer von Ihnen aufzunehmen. Bitte geben Sie hierfür Ihre Mobilfunknummer an:

Mobilfunknummer

Ich wurde auf die Möglichkeit

- zum Abschluss von Reiseversicherungen insbes. Reiserücktritt/-abbruch, Reisekrankenversicherungen (Bitte beachten Sie, dass der Reiseversicherungsschutz bei Reisen in Gebiete, für die eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes o. Ä. besteht, ggf. nicht ausreicht!) sowie
- zur Buchung von Zusatzleistungen hingewiesen.

Auf die DER Geschäftsbedingungen und Datenschutzvereinbarung wurde ich hingewiesen. Mir war die Kenntnisnahme von deren Inhalt möglich. Ich wurde darauf aufmerksam gemacht, dass Service Entgelte der DER nicht erstattungsfähig sind.

Ich wurde über die Einreisebestimmungen und pandemiebedingten Besonderheiten wie eventuelle Testpflicht oder Quarantänerisiko (insbesondere bei Wiedereinreise) für mich und meine Mitreisenden informiert.

Zusätzlich für Buchungen von Pauschalreisen und / oder verbundenen Reiseleistungen:

- Mir wurden die vorvertraglichen Informationen ausgehändigt.
- Ich wurde vor Buchung über meine Rechte nach den §§ 651 a ff. BGB, Art. 250 ff. EGBGB informiert und habe das entsprechende Formblatt / ggf. den Sicherungsschein erhalten.

Unterschrift

Ich willige ein, dass die DER meine Kontaktdaten zum Zwecke der Übermittlung reiserelevanter Themen per Post, E-Mail oder Telefon nutzen darf. Die Einwilligung kann ich jederzeit ohne Angaben von Gründen widerrufen. Eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt grundsätzlich nicht.

Unterschrift

VORVERTRAGLICHE INFORMATIONEN DER TOURISTIK DEUTSCHLAND GMBH

Eingeschränkte Mobilität

Die gewünschte(n) Reiseleistung(en) ist/sind für Personen mit eingeschränkter Mobilität nur bedingt nutzbar. Sollten Sie detailliertere Informationen über die Geeignetheit für Personen mit eingeschränkter Mobilität wünschen, kontaktieren Sie uns bitte oder leiten uns Ihre Anfrage über Ihr Reisebüro weiter.

Datenschutz

Wir erheben bei Ihrer Buchung personenbezogene Daten, die für die Erfüllung und Durchführung des Reisevertrages erforderlich sind. Diese Daten werden von uns elektronisch gespeichert, verarbeitet und – soweit es für den Vertragszweck erforderlich ist – an Dritte, z.B. Leistungsträger wie Hotels und Fluggesellschaften übermittelt. Wenn Sie bei der Buchung Ihrer Reise Ihre E-Mail-Adresse angeben, verwenden wir diese, um Sie über vergleichbare Reiseangebote unseres Unternehmens zu informieren. Sollten Sie die Zusendung von Informationen nicht wünschen, können Sie dieser Nutzung jederzeit widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen. Hierauf werden wir Sie auch bei jeder Verwendung Ihrer E-Mail Adresse zu diesem Zweck noch einmal hinweisen. Alternativ können Sie dem Erhalt von E-Mails bereits bei der Buchung widersprechen.

Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter www.dertouristik.info/offen/agb/ mit Klick auf die gebuchte Marke.

Einreise/Visainformationen

Bitte beachten Sie die jeweiligen und Einreise- und Visabestimmungen Ihres Urlaubslandes.

Bürger der Schengen-Staaten können die Schengen-Binnengrenzen ohne Personenkontrollen überschreiten. Da die einzelnen Staaten bei Gefährdung der öffentlichen Ordnung oder der nationalen Sicherheit jedoch weiterhin für einen begrenzten Zeitraum Kontrollen an den Binnengrenzen durchführen können, sollten auch Staatsangehörige der Schengen-Staaten stets einen gültigen Reisepass oder Personalausweis mitführen.

DER Touristik Mehrwert Paket

In der Reiseleistung ist das **DER Touristik Mehrwert Paket** automatisch eingeschlossen.

Enthaltene Leistungen:

- 24/7 Erreichbarkeit bei Kundenanliegen und SMS Informations-Service
- Hochprofessionelles Krisenmanagement
- digitaler Reiseführer

Das **DER Touristik Mehrwert Paket** ist nicht bei vermittelten Flugleistungen eingeschlossen.

DATENSCHUTZINFORMATIONEN NACH ART. 13 UND 14 DER EU DATENSCHUTZGRUNDVERORDNUNG (EU-DSGVO)

Mit dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns sowie über die Ihnen zustehenden Rechte bei Buchung einer Reiseleistung unserer Veranstaltermarken.

1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung ist die DER Touristik Deutschland GmbH, Humboldtstraße 140, 51149 Köln, Amtsgericht Köln HRB 53152. Bei Fragen zum Thema Datenschutz können Sie sich an folgende E-Mail-Adresse wenden: datenschutz@dertouristik.com.

2. Welche Daten und welche Quellen nutzen wir?

Wir verarbeiten Daten, die wir im Rahmen der Abwicklung unserer vertraglichen Beziehung mit Ihnen erhalten. Die Daten erhalten wir direkt von Ihnen, z. B. im Rahmen der Reise- oder Mietwagenbuchung oder einer anderen Auftragserteilung.

Sofern Sie uns personenbezogene Daten anderer Personen (z.B. Mitreisende) übermitteln, müssen Sie sicherstellen, dass diese damit einverstanden sind und Sie die Daten übermitteln dürfen. Sie müssen dafür Sorge tragen, dass diese Personen wissen, wie ihre personenbezogenen Daten von uns verarbeitet werden können und welche Rechte sie haben.

Soweit erforderlich verarbeiten wir für die Durchführung unserer Dienstleistungen folgende Datenkategorien:

- Stammdaten zur Durchführung und zur Erfüllung der Reisedienstleistung. (z. B. Anrede, Name, Geschlecht, Geburtsdatum bzw. Alter aller Reisenden sowie Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Kunden-/Vorgangsnummer des Reiseanmelders);
- Gesundheitsdaten zur Vorbeugung von Unfällen und zum Schutz des oder der Reisenden (z.B. Grad körperlicher Behinderung, Schwerbehindertenausweis, Lebensmittelunverträglichkeiten, Allergien, Schwangerschaften)
- Legitimationsdaten bei VISA-Anträgen (z. B. Daten des Personalausweises)
- Daten im Zusammenhang mit der Zahlungsabwicklung und ggfs. als Sicherheit zur Hinterlegung der Reisedienstleistungen (z. B. Bankdaten, Kreditkartendaten)
- Kommunikationsdaten (z. B. Schriftverkehr oder E-Mail-Korrespondenz mit Ihnen)
- Daten Ihrer vergangenen bzw. bisherigen Buchungen und Aufenthalte soweit über uns gebucht bzw. vermittelt (z. B. Reisehistorie, persönlichen Präferenzen, Bewertungen)
- Werbe- und Vertriebsdaten (z. B. über neue potenziell interessante Angebote)

3. Auf welcher Rechtsgrundlage und zu welchem Zweck werden Ihre Daten verwendet?

3.1 Zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung von Vertragspflichten (Art. 6 Abs. 1 lit. b EU-DSGVO)

Wir verarbeiten Ihre Daten zur Durchführung unserer Verträge mit Ihnen, d.h. insbesondere zur Durchführung und Abwicklung der gebuchten Reiseleistungen. Die Zwecke der Datenverarbeitung richten sich im Einzelnen nach den konkreten Reiseleistungen und den Vertragsunterlagen (z.B. Übernachtung, Transfer, Mietwagen, Flüge).

3.2 Zur Wahrung der berechtigten Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f EU-DSGVO)

Im Rahmen von einer Interessensabwägung, zur Wahrung berechtigter Interessen können Ihre Daten durch uns oder durch berechtigte Dritte verwendet werden. Dies erfolgt zu folgenden Zwecken:

- Unterstützung unserer Vertriebsorganisation bei der Reiseberatung und -betreuung und dem Vertrieb im Rahmen der Reisebetreuung
- Weiterentwicklung von Reiseleistungen und Zusatzprodukten
- Werbung, Markt- und Meinungsforschung, Neukundengewinnung
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten
- Prävention und Aufklärung von Straftaten
- Bearbeitung von Anfragen und Erteilung von notwendigen Informationen
- Gewährleistung der IT-Sicherheit und Verfügbarkeit des IT-Betriebs.

Unser Interesse an der jeweiligen Verarbeitung ergibt sich aus den jeweiligen Zwecken und ist im Übrigen wirtschaftlicher Natur (effiziente Aufgabenerfüllung, Vertrieb, Vermeidung von Rechtsrisiken). Soweit es der konkrete Zweck gestattet, verarbeiten wir Ihre Daten pseudonymisiert oder anonymisiert.

3.3 Auf Grund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a EU-DSGVO)

Wenn Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, ist diese jeweilige Einwilligung Rechtsgrundlage für die dort genannte Verarbeitung. Insbesondere haben Sie ggfs. der werblichen Ansprache per E-Mail, Telefon oder Messenger-Dienst zugestimmt. Sie können Einwilligungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Wenden Sie sich dazu bitte an unsere Kontaktadresse. Der Widerruf wirkt nur für zukünftige Verarbeitungen, nicht für bereits erfolgte.

DER
Touristik

Gesonderte Einwilligungen können für folgende Leistungen erteilt werden:

- Newsletterversand

Sie haben die Möglichkeit, sich auf einigen unserer Webseiten für unseren kostenlosen Newsletter zu registrieren. Der Newsletter enthält aktuelle Angebote zu Reisedienstleistungen, attraktive Specials und Gewinnspiele (wie Inspiration rund um Ihre nächste Reise, Reise-Equipment/Literatur, Attraktionen oder Finanzdienstleistungen). Wenn Sie den Newsletter bestellen, verarbeiten wir nachfolgend aufgezählte Daten. Diese verarbeiten wir nur, soweit sie tatsächlich bei uns anfallen und von der Einwilligung umfasst sind.

- Daten, die Sie uns bei der Bestellung des Newsletters mitteilen (E-Mail-Adresse, Anrede, Vorname, Nachname, Geburtsdatum, inhaltliche Präferenzen)
- Daten zum Nachweis Ihrer Einwilligung in den Erhalt des Newsletters (IP-Adresse, Zeitstempel der Einwilligung).
- Daten über die Nutzung des Newsletters (Öffnungen, Klicks auf enthaltene Links, Erreichbarkeit der E-Mail-Adresse, Daten des verwendeten Endgeräts)
- Daten, die bei der Nutzung unserer Webseite anfallen, nach dem Klick auf Angebote im Newsletter (z.B. aufgerufene Seiten, Buchung einer Leistung)

Sie können sich jederzeit vom Newsletter abmelden. Dies geht über den direkten Kontakt mit uns, die Newsletter Webseite und über den Link „Newsletter abbestellen“, der in jedem Newsletter enthalten ist oder ggfs. via Link in der E-Mail bei Bestandskunden E-Mailings, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

- Teilnahme an Gewinnspielen, Wettbewerben oder ähnlichen Aktionen

Mit Ihrer Einwilligung bieten wir Ihnen von Zeit zu Zeit die Möglichkeiten, an Gewinnspielen oder Wettbewerben und ähnlichen Aktionen teilzunehmen. Zur Abwicklung dieser Aktionen können personenbezogene Daten wie Anrede, Name, Adresse, E-Mail-Adresse und ggfs. weitere für die Aktion notwendige Daten erhoben und verarbeitet werden. Alle im Rahmen einer solchen Aktion angegebenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich für die Abwicklung der Aktion verwendet, z.B. für die Gewinnermittlung, -benachrichtigung oder Zusendung des Gewinns. Die Daten werden nach Beendigung der Aktion gelöscht, sofern keine Aufbewahrungspflichten bestehen. Rechtsgrundlage für die Abwicklung der Aktion ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Gewinnspielvertrag).

3.4 Auf Grund von gesetzlichen Vorgaben (Art. 6 Abs. 1 lit. c EU-DSGVO)

Wir unterliegen verschiedenen rechtlichen Verpflichtungen und gesetzlichen Anforderungen (z. B. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Handelsgesetzbuch (HGB), GoB, Fluggastdatengesetz, EU-Pauschalreiserichtlinie, Steuergesetze der Bundesrepublik Deutschland). Zu den Zwecken der Verarbeitung gehören die Identitäts- und Altersprüfung, Betrugsprävention, die Erfüllung steuerrechtlicher Kontroll- und Meldepflichten sowie die Bewertung und Steuerung von Risiken.

3.5 Datenverarbeitung zum Schutz lebenswichtiger Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. d EU-DSGVO)

Wir verarbeiten Ihre Daten im Einzelfall zum Schutz Ihrer lebenswichtigen Interessen, um z.B. in Notfallsituationen Einsatzkräften eine Evakuierungsliste bereitstellen zu können. Die Daten werden nach Ablauf der erforderlichen Vorhaltefristen gelöscht.

3.6 Datenverarbeitung zur Direktwerbung (Art. 6 Abs. 1 lit. f EU-DSGVO in Verbindung mit § 7 Abs. 3 UWG)

Wir verarbeiten Ihre Daten zum Zwecke der Direktwerbung, insbesondere für den Versand von auf Ihre Reise abgestimmte E-Mails mit Informationen und Angeboten rund um Ihre Reise. Die Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f EU-DSGVO i.V.m. § 7 Abs. 3 UWG und in dem Interesse, Sie über neue Produkte und Dienstleistungen zu informieren. Gegen diese Verarbeitung steht jedem Kunden ein eigenes Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 EU-DSGVO zu, dessen Ausübung zur Beendigung der Verarbeitung zum Zwecke der Direktwerbung führt. Sofern Daten ausschließlich zur Direktwerbung gespeichert werden, werden diese nach erfolgtem Widerspruch gelöscht. Sie können sich jederzeit von Bestandskunden-E-Mailings abmelden. Dies geht über den direkten Kontakt mit uns über datenschutz@dertouristik.com oder ggfs. via Link bei Bestandskunden-E-Mailings, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

4. Wer bekommt meine Daten?

Eine Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt nur unter Wahrung der Vorgaben der EU-DSGVO und nur soweit eine Rechtsgrundlage dies gestattet. Ihre Daten erhalten nur diejenigen Stellen, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten oder zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben benötigen z. B.

- Interne, mit der Durchführung der Reise/zur Bearbeitung Ihrer Anfrage beauftragte Stellen
- Druckdienstleister (Druck und Versand Kundendokumente)
- Zielgebietsagentur (Transfer- und evtl. Exkursionsorganisation)
- Transportdienstleister (Fluggesellschaft, ggfs. Bahn)
- Unterkunftsbetreiber (Hotelmanagement)
- Dienstleister sonstiger gebuchter Leistungen oder Partner zur Durchführung von Werbung, Markt- und Meinungsforschung, Neukundengewinnung

Zusätzlich können folgende Stellen Ihre Daten erhalten:

- von uns eingesetzte Auftragsverarbeiter (Art. 28 EU-DSGVO) insbesondere im Bereich der Buchungssysteme und IT-Dienstleistungen, Logistik und Druckdienstleistungen, die Ihre Daten weisungsgebunden für uns verarbeiten
- öffentliche Stellen und Institutionen (Finanzbehörden, Botschaften des Ziellandes) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung (Aufbewahrungspflichten, VISA Beschaffung, Einholen von Einreisebestimmungen) sowie
- sonstige Stellen, für die Sie uns Ihre Einwilligung zur Datenübermittlung erteilt haben.

5. Wie lange werden meine personenbezogenen Daten gespeichert?

Soweit erforderlich, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer unserer Geschäftsbeziehung, was auch die Anbahnung und Abwicklung eines Vertrages umfasst. Zusätzlich unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem BGB, dem HGB, der Abgabenordnung (AO) und der EU-Pauschalreiserichtlinie ergeben.

- Aufbewahrung für 3 Jahre gem. §§ 195 ff. BGB
- beginnend mit Abschluss des Vorganges: für Zwecke der Werbung, Markt- und Meinungsforschung sowie zur Bearbeitung von Anfragen und Erteilung von notwendigen Informationen
- beginnend ab Folgejahr, nach Entstehung des Anspruches zur Verfolgung von Rechtsansprüchen
- Aufbewahrung für 6 Jahre beginnend mit dem Schluss des Kalenderjahrs, in dem der Handels-/Geschäftsbrief empfangen oder abgesandt worden ist: gemäß gesetzlicher Aufbewahrungsfristen aus § 257 HGB für Handels- und Geschäftsbriefe
- Aufbewahrung für 10 Jahre beginnend mit dem Schluss des Kalenderjahrs, in dem der Buchungsbeleg entstanden ist, ferner die Aufzeichnung vorgenommen worden ist oder die sonstigen Unterlagen entstanden sind: gemäß § 147 AO für steuerlich relevante Vorgänge und § 257 Abs. 4 HGB für handelsrechtlich relevante Vorgänge, bei sonstigen Schadensersatzansprüchen gemäß § 199 BGB nach zehn Jahren von ihrer Entstehung an
- Aufbewahrung für 30 Jahre bei Schadensersatzansprüchen, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit beruhen 30 Jahren von der Begehung der Handlung, der Pflichtverletzung oder dem sonstigen, den Schaden auslösenden Ereignis an (Bsp. Urteile, Mahnbescheide, Prozessakten, notarielle Urkunden)
- Der Speicherung zu Werbezwecken kann jederzeit auf formlosen Antrag hin gem. Art. 21 DSGVO kostenfrei widersprochen werden, die Daten werden in diesem Fall gesperrt.

Die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten auf Basis Ihrer Einwilligung erfolgt sobald der Zweck erfüllt worden ist bzw. bis auf Widerruf.

6. Werden meine Daten in ein Drittland übermittelt?

Wir übermitteln Ihre Daten an Empfänger außerhalb der Geltung der Regelung der EU-DSGVO nur, soweit dies zur Ausführung und Abwicklung der Reiseleistungen erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben ist oder Sie uns Ihre Einwilligung erteilt haben (z.B. Fernreisen). Bei dieser Datenverarbeitung handelt es sich um zulässige Ausnahmeregelungen aus Art. 49 EU-DSGVO.

Soweit beim Einsatz von Auftragsverarbeitern eine Drittlandübermittlung stattfindet, ist diese unter anderem mit EU-Standardvertragsklauseln nach Art. 46 Abs. 2 lit. c EU-DSGVO abgesichert. Sofern notwendig, werden die EU-Standardvertragsklauseln durch weitere vertragliche Zusicherungen ergänzt.

7. Habe ich bestimmte Rechte im Umgang mit meinen Daten?

Sie haben unter den jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen das Recht auf Auskunft (Art. 15 EU-DSGVO, § 34 BDSG), auf Berichtigung (Art. 16 EU-DSGVO), auf Löschung (Art. 17 EU-DSGVO, § 35 BDSG), auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 EU-DSGVO) sowie auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 EU-DSGVO).

Zudem haben Sie das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. f EU-DSGVO erfolgt, gemäß Art. 21 EU-DSGVO Widerspruch einzulegen. Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes sog. „Profiling“ i.S.v. Art. 4 Nr. 4 EU-DSGVO. Erfolgt ein berechtigter Widerspruch, werden wir diese personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeiten. Ein Widerspruch kann formfrei an unsere Kontaktadresse vorgenommen werden. Außerdem haben Sie ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 EU-DSGVO, § 19 BDSG).

Eine aktuelle Liste der zuständigen Aufsichtsbehörden finden Sie unter https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html. Für alle Informationen gilt der Stand Juni 2020, Änderungen vorbehalten.

8. Besteht für mich eine Pflicht meine Daten bereitzustellen?

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen Sie nur diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung einer Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss des Vertrages oder die Ausführung des Auftrages ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und ggfs. beenden müssen.

9. Gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?

Zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung nutzen wir grundsätzlich keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 EU-DSGVO. Sollten wir diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden Sie hierüber gesondert informiert, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

10. Werden meine Daten in irgendeiner Weise für die Profilbildung genutzt?

Sofern Sie eine Reise bei uns gebucht haben, verarbeiten wir Ihre Daten teilweise automatisiert mit dem Ziel Ihr potenzielles Interesse an bestimmten Produkten, Angeboten und Dienstleistungen zu bewerten („Profiling“ gem. Art. 4 Nr. 4 EU-DSGVO). Die Auswertung erfolgt anhand statistischer Verfahren unter Berücksichtigung Ihrer bisher gebuchten Reisen und Dienstleistungen. Die Ergebnisse dieser Analysen nutzen wir für eine zielgerichtete und bedarfsgerechte Kundenansprache sowie Neukundengewinnung. Diese Form der Datennutzung erfolgt auf der Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO aufgrund des überwiegenden berechtigten Interesses an Direktwerbung, Markt- und Meinungsforschung sowie Neukundengewinnung.

Mit Ihrer Einwilligung erfassen wir auf einigen unserer Webseiten Daten und verknüpfen diese mit Daten weiterer Quellen, um pseudonymisierte Nutzerprofile zu bilden, anzureichern und auf ihrer Basis Zielgruppensegmente zu erstellen. Die Profile und Segmente werden für Analysezwecke sowie dafür verwendet, Ihnen auf unseren Portalen, im Newsletter und auf anderen Kommunikationswegen auf Ihre Interessen bezogene Inhalte und Angebote anzubieten und unsere Online-Werbeaktivitäten auf Drittseiten für Sie individueller

und interessanter bezogen auf Ihr Nutzerprofil zu gestalten. Die auf der Website erfassten Daten umfassen technische Merkmale und Informationen zu Ihrem Besuchspfad, Suchverhalten, Produktkontakt und Buchungen sowie pseudonymisierte IDs wie bspw. Cookie IDs. Die erstellten Nutzerprofile und Segmente werden an unsere Systeme für Online-Werbeaktivitäten, die Onsite-Gestaltung und die Newsletter-Kommunikation übergeben.

Sofern Sie uns eine separate Einwilligung erteilt haben, verwenden wir den Dienst ID+ der Zeotap GmbH, der IDs von Nutzern von verschiedenen teilnehmenden Unternehmen zu einer universellen ID aggregiert. Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt Zeotap.

11. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

Bei Fragen zum Thema Datenschutz wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten:

DER Touristik Deutschland GmbH

Datenschutzbeauftragter

Emil-von-Behring-Straße 6

60424 Frankfurt am Main

E-Mail: datenschutz@dertouristik.com