

71. Auflage
Gültig für Neubuchungen
ab 01.11.2018



REISE- UND VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN

- Ausführliche Reisebedingungen der TUI Deutschland GmbH und der Wolters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“)
- Versicherungsbedingungen für TUI und airtours
- zusätzlich Kundeninformation für Flugreisende



airtours

WOLTERS

AUSFÜHRLICHE REISEBEDINGUNGEN

Lieber Urlaubsgast,

bitte schenken Sie diesen Reisebedingungen Ihre Aufmerksamkeit, denn mit Ihrer Buchung erkennen Sie diese Reisebedingungen, die Ihnen vor der Buchung übermittelt werden, an. Sie gelten für alle Pauschalreisen des Reiseveranstalters TUI Deutschland GmbH und Wolters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“), nachfolgend jeweils „Reiseveranstalter“, sowie – Ziffern 12-13 – für am Zielort bei der Reiseleitung gebuchte Ausflüge. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a – y BGB und der Art. 250 und 252 EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus. Diese Reisebedingungen gelten nicht für vermittelte Einzelleistungen (z. B. Eintrittskarten als Einzelleistungen, TUI Bootsferien und Leistungen des TUI Ticket Shop (TTS)) sowie die Vermittlung verbundener Reiseleistungen im Sinne des § 651w BGB. Über diese erhalten Sie jeweils gesonderte Informationen.

Darüber hinaus gelten diese Reisebedingungen für Geschäftsreisen nur soweit, als diesen kein Rahmenvertrag über die Organisation von Geschäftsreisen zugrunde liegt. Diese Reisebedingungen sind im Internet abrufbar unter www.tui.com > Service & Kontakt > TUI AGB & Reisebedingungen.

1. Abschluss des Reisevertrages, Fremdleistungen
2. Bezahlung
3. Kinderermäßigungen
4. Besondere Hinweise für Ferienwohnungen, Ferienhäuser, TUI Cars und Camper
5. Sonderwünsche, individuelle Reisegestaltung, Reiseleitung
6. Flugbeförderung
7. Leistungsänderungen
8. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn/ Stornogeühren
9. Umbuchung, Ersatzperson
10. Reiseversicherungen
11. Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter
12. Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung, Kündigung
13. Schadenersatz
14. Verbraucherstreitbeilegung/OS-Plattform und Abtretung
15. Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen
16. Datenschutz
17. Allgemeines

1 Abschluss des Reisevertrages, Fremdleistungen

- 1.1 Mit Ihrer Reiseanmeldung bieten Sie dem Reiseveranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebotes ist die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen des Reiseveranstalters für die jeweilige Reise, soweit Ihnen diese bei Buchung vorliegen.

Der **Pauschalreisevertrag** kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung des Reiseveranstalters zustande. Diese bedarf keiner bestimmten Form.

- 1.2 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 übernommen hat.

- 1.3 Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss erhalten Sie eine **Reisebestätigung**, die alle wesentlichen Angaben über die von Ihnen gebuchten Reiseleistungen enthält. Bei gleichzeitiger Anwesenheit beider Parteien, vor allem im Reisebüro, ist diese in Papierform zu übergeben, ansonsten, insbesondere im elektronischen Geschäftsverkehr, reicht die Übermittlung auf einem dauerhaften elektronischen Datenträger.

Weicht die Bestätigung von Ihrer Anmeldung ab, ist der Reiseveranstalter an das neue Angebot 10 Tage gebunden. 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 Sie innerhalb der Bindungsfrist dem Reiseveranstalter die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklären.

- 1.4 Die vom Reiseveranstalter gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Art. 250 § 3 Nrn. 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart wird.
- 1.5 Wir weisen darauf hin, dass gemäß §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im **Fernabsatz** abgeschlossen werden (Briefe, Telefon, Telekopie, E-Mail, SMS, Rundfunk, Telemedien, Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe dazu auch Ziffer 8.). 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 Zur Absicherung der Kundengelder hat der Reiseveranstalter eine Insolvenzversicherung beim Deutschen Reisepreis Sicherungsverein VVaG (DRS) abgeschlossen. Ein **Sicherungsschein** befindet sich auf der Bestätigung. Darüber hinaus ergeben sich aus der Bestätigung die Beträge für An- und Restzahlung und gegebenenfalls Stornierung.
- 2.2 Bei Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung der Bestätigung die **Anzahlung** in Höhe von i. d. R. 25 % des Gesamtpreises fällig. Bei Angeboten von XTUI, Fly & Mix und bei Ticket-Paketen bestehend aus Musical-/Showticket und Unterkunft beträgt die Anzahlung 40 % des Gesamtpreises. Die Kosten für Reiseversicherungen werden in voller Höhe zusammen mit der Anzahlung fällig.
- 2.3 Der **restliche Preis** wird 4 Wochen vor Reiseantritt fällig, wenn feststeht, dass Ihre Reise – wie gebucht – durchgeführt wird und der **Reiseplan** entweder bei Ihrer Vertriebsstelle (z. B. Reisebüro, Online-Reisebüro, Call Center) bereitliegt oder Ihnen

verabredungsgemäß übermittelt wird. Bei **Kurzfristbuchungen** (ab dem 30. Tag vor Reisebeginn) wird der gesamte Reisepreis sofort fällig.

- 2.4 Die Gebühren im Falle einer Stornierung (vgl. Ziffer 8) und Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren (vgl. Ziffer 9) werden jeweils sofort fällig.
- 2.5 **Zahlung direkt an den Reiseveranstalter**
- 2.5.1 Bei Zahlung im SEPA-Lastschriftverfahren benötigt der Reiseveranstalter (ggf. über Ihre Vertriebsstelle) ein sogenanntes „Mandat“, das die Belastung Ihres Girokontos mit dem zu zahlenden Preis (An- und Restzahlung) im Wege der Lastschrift erlaubt. Das Mandat ist Teil der Bestätigung.
- 2.5.2 Bei vielen Marken der Reiseveranstalter können Sie Ihre Reise auch mit einer Kreditkarte bezahlen. Der Reiseveranstalter benötigt (ggf. über die Vertriebsstelle) Ihre Adresse oder ggf. die Adresse des Unterlagenempfängers sowie Ihr Einverständnis zur Abbuchung von Ihrer Kreditkarte.
- 2.5.3 TUI Deutschland Reisen können Sie bis 30 Tage vor Reiseantritt auch per Überweisung bezahlen, Reisen des Reiseveranstalters Wolters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“) bis 8 Wochen vor Reiseantritt und nur bei Buchung im Internet. Der Reiseveranstalter benötigt dafür den Vor- und Zunamen, die vollständige Adresse, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des Buchenden.
- 2.6 **Zahlung über die Vertriebsstelle**
Im Ausnahmefall können sowohl die Anzahlung als auch, bei Entgegennahme des Reiseplans, die Zahlung des Restreisepreises an Ihre Vertriebsstelle geleistet werden.
- 2.7 **Änderungen der vereinbarten Zahlungsart** können nur bis 35 Tage vor Reiseantritt und nur für noch offen stehende Zahlungen vorgenommen werden.
- 2.8 Sollte Ihnen der **Reiseplan** nicht bis spätestens 4 Tage vor Reiseantritt zugegangen sein, wenden Sie sich bitte umgehend an Ihre Vertriebsstelle. Bei Kurzfristbuchungen oder Änderungen der Reise ab 14 Tagen vor Reiseantritt erhalten Sie einen Reiseplan über den gleichen Weg wie bei längerfristigen Buchungen. In Ihrem eigenen Interesse bitten wir Sie, den Reiseplan nach Erhalt sorgsam zu überprüfen.
- 2.9 Werden fällige Zahlungen nicht oder nicht vollständig geleistet und zahlen Sie auch nach Mahnung mit Nachfristsetzung nicht, kann der Reiseveranstalter von dem jeweiligen Vertrag zurücktreten, es sei denn, dass bereits zu diesem Zeitpunkt ein erheblicher Reisemangel vorliegt. Der Reiseveranstalter kann bei Rücktritt vom Reisevertrag im Sinne des vorherigen Satzes als Entschädigung Rücktrittsgebühren entsprechend den Ziffern 8.2, 8.5 verlangen. Wenn Sie Zahlungen trotz Fälligkeit nicht leisten, behält sich der Reiseveranstalter zudem vor, für die zweite Mahnung eine Mahnkostenpauschale von € 1,50 zu erheben. Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten bleibt Ihnen unbenommen.
- 2.10 Kosten für Nebenleistungen wie die Besorgung von Visa etc. sind, soweit nicht ausdrücklich vermerkt, nicht im Reisepreis enthalten. Falls solche Kosten entstehen, zahlen Sie diese bitte an die Vertriebsstelle.

3 Kinderermäßigungen

Maßgebend ist das **Kindesalter bei Reiseantritt**. Unabhängig davon ist jedes mitreisende Kind und dessen Alter bei der Buchung anzugeben.

Den Umfang der Kinderermäßigungen entnehmen Sie bitte der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

Kinder unter 2 Jahren werden bei Charterflügen im Rahmen von Pauschalarrangements ohne Anspruch auf einen Sitzplatz im Flugzeug unentgeltlich befördert, sofern je Kind eine erwachsene Begleitperson mitreist. Im Rahmen von Pauschalarrangements mit Linienflugbeförderung und bei reinen Flugangeboten (Charter- bzw. Linienflug) werden für Kinder unter 2 Jahren die Kosten des Leistungsträgers (der Airline) weiterbelastet, ohne Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz.

Bei falschen Altersangaben ist der Reiseveranstalter berechtigt, darauf beruhende Differenzen zum korrekten Reisepreis zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von € 50,- nach zu erheben.

Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Bearbeitungskosten bleibt Ihnen unbenommen.

4 Besondere Hinweise für Ferienwohnungen, Ferienhäuser, TUI Cars und Camper

Verbrauchsabhängige Nebenkosten oder solche für von Ihnen gewünschte Zusatzleistungen sind in der Regel nicht im Reisepreis eingeschlossen. Sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes erwähnt ist, sind sie unmittelbar am Ort zu zahlen.

Die Ferienwohnung/das Ferienhaus/der Camper darf nur von der in der Leistungsbeschreibung angegebenen und in der Bestätigung aufgeführten Anzahl von Erwachsenen und Kindern bewohnt werden.

Die angegebenen An- und Abreisetermine sind bindend. Bei Übergabe der Schlüssel kann ein angemessener Betrag (Kautions) als Sicherheit für evtl. Schäden oder vor Ort zu zahlende, verbrauchsabhängige Nebenkosten verlangt werden.

Die Rückzahlung oder Verrechnung erfolgt, wenn die Wohneinheit und das Inventar bei Beendigung des Aufenthaltes in ordnungsgemäßem Zustand gereinigt zurückgegeben worden sind.

5 Sonderwünsche, individuelle Reisegestaltung, Reiseleitung

5.1 Sonderwünsche

- 5.1.1 Vertriebsstellen dürfen **Sonderwünsche** nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden. Der Reiseveranstalter bemüht sich, Ihrem Wunsch nach Sonderleistungen, die nicht ausgeschrieben sind, z. B. benachbarte Zimmer oder Zimmer in bestimmter Lage, nach Möglichkeit zu entsprechen. Vertriebsstellen sind weder vor noch nach Abschluss des Reisevertrages berechtigt, ohne schriftliche Bestätigung des Reiseveranstalters, von Leistungsbeschreibungen bzw. bereits abgeschlossenen Reiseverträgen abweichende Zusagen zu geben oder Vereinbarungen zu treffen, soweit sie hierzu nicht gesondert bevollmächtigt sind.

Bitte beachten Sie, dass innerhalb einer Wohneinheit nur identische Verpflegungsleistungen gebucht werden können. Dies gilt auch für mitreisende Kinder.

- 5.1.2 Für die Bearbeitung **individueller**, von der jeweiligen Leistungsbeschreibung abweichender **Reisen** wird eine Gebühr von maximal € 50,- pro Reisenden und Woche erhoben.

- 5.1.3 Bei von Reisenden im Zielgebiet gewünschten **Flug- und/oder Hotelumbuchungen** behält der Reiseveranstalter sich zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten die Erhebung einer angemessenen Bearbeitungsgebühr pro Person vor. Bei Angeboten von XTUI sind Flugumbuchungen nicht möglich.

- 5.1.4 Die Mitnahme von **Haustieren** ist nur in den Fällen gestattet, in denen die Leistungsbeschreibung dies ausdrücklich zulässt.

5.2 Reiseverlängerung

Falls Sie länger an Ihrem Urlaubsort bleiben wollen, sprechen Sie bitte möglichst frühzeitig Ihre Reiseleitung oder die örtliche Vertretung des Reiseveranstalters an. Wir verlängern Ihren Aufenthalt gerne, wenn entsprechende Unterbringungs- und Rückbeförderungsmöglichkeiten verfügbar sind. Die Kosten für eine Verlängerung sind vor Ort zu zahlen. Bitte beachten Sie die mit Ihrer Rückreise verbundenen tariflichen Bedingungen sowie die Gültigkeitsdauer Ihrer Reiseversicherungen und eventuell erforderlicher Visa. Bei Angeboten von XTUI sind Reiseverlängerungen nicht möglich.

5.3 Reiseleitung, Betreuung

Bei den angebotenen Reisen werden Sie vor Ort betreut; in den meisten Feriengebieten von Reiseleitern des Reiseveranstalters bzw. von örtlichen Vertretern des Reiseveranstalters (z. B. Vermietern von Ferienwohnungen).

Ansonsten finden Sie Kontaktdaten in Ihrem Reiseplan, auf www.meine-tui.info, in der „MEINE TUI“ Smartphone App und in Ihrem Hotel.

Bei Beanstandungen beachten Sie bitte die besonderen Hinweise unter Ziffer 13.7.2.

6 Flugbeförderung

6.1 Ausführendes Luftfahrtunternehmen/ gemeinschaftliche Liste

Der Reiseveranstalter ist gemäß der Verordnung (EG) 2111/2005 vom 14.12.2005 verpflichtet, Sie bei Buchung über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) zu unterrichten. Steht ein ausführendes Luftfahrtunternehmen bei Buchung noch nicht fest, sind Sie insoweit zunächst über die Identität der/des wahrscheinlich ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) zu unterrichten. Sobald die Identität endgültig feststeht, werden Sie entsprechend unterrichtet. Im Falle eines Wechsels des ausführenden Luftfahrtunternehmens nach Buchung sind Sie über den Wechsel so rasch wie möglich zu unterrichten.

Die Liste von Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersagung unterliegen („gemeinschaftliche Liste“), finden Sie unter www.lba.de > Häufig gesucht > Airlines mit Flugverbot.

6.2 Zwischenlandungen

Der Reiseveranstalter weist darauf hin, dass es bei Direktflügen aus flug- und programmtechnischen Gründen zu Zwischenlandungen kommen kann.

- 6.3 Es wird dringend empfohlen, **Geld, Wertgegenstände, technische Geräte und Medikamente** ausschließlich im Handgepäck zu befördern.

7 Leistungsänderungen

- 7.1 **Vor Vertragsschluss** kann der Reiseveranstalter jederzeit eine Änderung der Leistungsbeschreibungen vornehmen, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird.

- 7.2 Änderungen wesentlicher Reiseleistungen gegenüber dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die **nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn** notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit sie nicht erheblich sind und den Gesamtschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, insbesondere soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

- 7.3 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger zu informieren. Gegebenenfalls wird er dem Kunden eine unentgeltliche Umbuchung oder einen unentgeltlichen Rücktritt anbieten.

Für eine Ersatzbeförderung wegen Änderung des Flughafens steht dem Kunden das in Ihrem Reiseplan gegebenenfalls beigefügte Zug-zum-Flug-Ticket (vgl. Ziffer 13.6) zur Verfügung.

- 7.4 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft der 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 ihm 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 zurücktreten.

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 7.3 in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinzuweisen.

- 7.5 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.
- 7.6 Bei Schiffsreisen entscheidet über notwendig werdende Änderungen der Fahrtzeit und/oder der Routen, etwa aus Sicherheits- oder Witterungsgründen, allein der Kapitän.

8 Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn/Stornogebühren

8.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von dem 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.

8.2 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 keine außergewöhnlichen 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.

Die Rücktrittsgebühren sind in Ziffer 8.4 pauschaliert. Sie bestimmen sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt. Die nachfolgenden Pauschalen berücksichtigen ferner den Zeitraum zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn. Sie sind auf Verlangen des Kunden vom Reiseveranstalter zu begründen. Dem Kunden bleibt darüber hinaus der Nachweis offen, die dem Reiseveranstalter zustehenden Gebühren seien wesentlich geringer als die von ihm geforderte Entschädigungspauschale.

8.3 Rücktrittsgebühren sind auch dann zu zahlen, wenn sich ein Reisetilnehmer nicht rechtzeitig zu den in den Reisedokumenten bekannt gegebenen Zeiten am jeweiligen Abflughafen oder Abreiseort einfindet oder wenn die Reise wegen nicht vom Reiseveranstalter zu vertretenden Fehlens der Reisedokumente, wie z. B. Reisepass oder notwendige Visa, nicht angetreten wird.

8.4 Der pauschalierte Anspruch auf Rücktrittsgebühren beträgt in der Regel **pro Person/pro Wohneinheit** bei Stornierungen:

8.4.1 Standard-Gebühren:

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 24. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt	80 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	90 % des Reisepreises

8.4.2 Ausnahmen von der Standardregelung:

A Ferienwohnungen/-häuser/Appartements, Caravan Parks, auch bei Bus- und Bahnreise, Motorradrundreisen, Golfpakete (soweit nicht in Reisen im Sinne von 8.4.1 inkludiert), airtours Private travel und TUI á la carte

bis zum 46. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab dem 45. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 35. Tag vor Reiseantritt	80 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	90 % des Reisepreises

B Schiffsreisen, Spezialprogramme, Aktivprogramme, Camper-Programme

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 24. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt	80 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	95 % des Reisepreises

C Bei lediglich **vermittelten Eintrittskarten**, z. B. für Musicals, gelten die Stornobedingungen des jeweiligen Anbieters, die Ihnen bei Buchung mitgeteilt werden.

D Für Angebote von XTUI, Fly & Mix und für Ticket-Pakete bestehend aus Musical-/Showticket und Unterkunft gelten folgende Stornogebühren:

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	55 %
ab dem 24. Tag vor Reiseantritt	65 %
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt	75 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt	85 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	95 % des Reisepreises

E Für gesondert gekennzeichnete Top-Angebote und für ausgewählte, kurzfristige bzw. preisreduzierte Specials gelten folgende Stornogebühren:

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	45 %
ab dem 24. Tag vor Reiseantritt	65 %
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt	75 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt	85 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	95 % des Reisepreises

F Für besondere Produkte des Reiseveranstalters

Walters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“) (Rundreisen in Kooperation mit Gebeco sowie Schiffsreisen mit Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, G Aventures, Plantours Kreuzfahrten, Nicko Cruises und Göta Kanal) gelten abweichende Bedingungen, die Ihnen jeweils vor der Buchung mitgeteilt werden.

Für **TUI Cars** werden Stornogebühren in Höhe von 90 % erst ab 24 Stunden vor Anreise fällig.

8.5 Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine **höhere, individuell berechnete Entschädigung** zu fordern, soweit der Reiseveranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

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

8.7 Ihr Recht, innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn durch Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger einen Ersatzteilnehmer zu stellen (siehe unten Ziffer 9.2), bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstalter nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn zugeht.

9 Umbuchung, Ersatzperson

9.1 Auf Ihren Wunsch nimmt der Reiseveranstalter, soweit durchführbar, bis zum 31. Tag vor Reiseantritt bzw. bei Reisen im Sinne der Ziffer 8.4.2 A bis zum 46. Tag vor Reiseantritt eine Abänderung der Bestätigung (**Umbuchung**) vor. Als Umbuchungen gelten z. B. Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderung. Dafür wird eine gesonderte Gebühr von € 50,- pro Person erhoben. Gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Bitte achten Sie deshalb auch auf die korrekte Schreibweise Ihres Namens entsprechend Ihrem Pass.

Darüber hinaus gilt Folgendes:

Bei einer Änderung der Beförderung, der Unterkunft (außer Änderungen innerhalb der gebuchten Unterkunft) oder des Reiseterrains wird der Reisepreis für die geänderten Leistungen komplett neu berechnet auf der Basis der dann geltenden Preise und Bedingungen.

Bei einer Änderung innerhalb der gebuchten Unterkunft (z. B. Änderung der Zimmerkategorie, der Verpflegungsart oder der Zimmerbelegung des gebuchten Zimmers) wird der Preis für die geänderten Leistungen anhand der der Buchung bisher zugrundeliegenden Preise und Bedingungen neu ermittelt. Änderungen nach den oben genannten Fristen (z. B. bei Flugreisen/Standard-Gebühren ab 30. Tag vor Reiseantritt) sowie Änderungen über den Geltungszeitraum der der Buchung zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung (Ziffer 1.1) hinaus, können nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 8.4 bei gleichzeitiger Neuanmeldung vorgenommen werden. Des Weiteren können Flugumbuchungen, Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels und des Reiseantritts bei Angeboten von XTUI und von gesondert gekennzeichneten Pauschalreisen, die Linienflug-Sondertarife enthalten, stets nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 8.4 bei gleichzeitiger Neuanmeldung vorgenommen werden.

9.2 Innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn kann der Reisende auf einem dauerhaften Datenträger erklären, dass ein **Dritter** in seine Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Die Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstalter spätestens sieben Tage vor Reisebeginn zugeht.

Der Reiseveranstalter kann dem Eintritt des Dritten anstelle des Reisenden widersprechen, wenn der Dritte vertragliche Reiseerfordernisse nicht erfüllt.

Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, ist der Reiseveranstalter berechtigt, für die ihm durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Bearbeitungskosten pauschal € 10,- zu verlangen. Gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) tatsächlich entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Der Reiseveranstalter hat dem Reisenden einen Nachweis darüber zu erteilen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind. Dem Reisenden bleibt der Nachweis mit dem Eintritt des Dritten nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten unbenommen.

Für den Reisepreis und die durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Kosten haften der angemeldete Teilnehmer und die Ersatzperson als Gesamtschuldner.

10 Reiseversicherungen

Die Reiseveranstalter empfehlen den Abschluss eines umfassenden Reiseversicherungs-Pakets, insbesondere inklusive einer (auch jeweils separat zu buchenden) Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Bitte beachten Sie hierzu die besonderen Angebote in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen. Einzelheiten zum Versicherungsschutz finden Sie im Anschluss an diese Reisebedingungen oder erhalten Sie bei Ihrer Vertriebsstelle.

11 Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter

- 11.1 Der Reiseveranstalter kann den **Reisevertrag** ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn die Durchführung der Reise trotz einer entsprechenden Abmahnung durch den Reiseveranstalter vom Reisenden nachhaltig gestört wird. Das gleiche gilt, wenn sich ein Reisender in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Der Reiseveranstalter behält jedoch den Anspruch auf den Reisepreis. Evtl. Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Störer selbst.

Der Reiseveranstalter muss sich jedoch den Wert ersparter Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die aus einer anderen Verwendung nicht in Anspruch genommener Leistungen erlangt werden einschließlich evtl. Erstattungen durch Leistungsträger.

- 11.2 Der Reiseveranstalter kann bei Nichterreichen einer in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. den vorvertraglichen Informationen und in der Bestätigung angegebenen **Mindestteilnehmerzahl** bis 5 Wochen vor Reiseantritt von der Reise zurücktreten (Zugang beim Reisenden). Der Reiseveranstalter informiert den Reisenden selbstverständlich, sofern zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich wird, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann.

Die Rücktrittserklärung wird dem Reisenden unverzüglich zugeleitet. Sie erhalten den gezahlten Reisepreis dann unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung zurück.

- 11.3 Der Reiseveranstalter kann vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn er aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist; 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.
- 11.4 Reisehinweise des Auswärtigen Amtes erhalten Sie im Internet unter „www.auswaertiges-amt.de“ sowie unter der Telefonnummer (030) 5000-2000.

12 Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung, Kündigung

- 12.1 Wird eine Reiseleistung nicht oder nicht frei von Reismängeln erbracht, kann der Reisende **Abhilfe** verlangen. Der Reiseveranstalter kann die Abhilfe verweigern, wenn sie unmöglich ist oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist.
- 12.2 Der Reisende kann eine **Minderung** des Reisepreises verlangen, falls Reiseleistungen nicht frei von Reismängeln erbracht worden sind und er es nicht schuldhaft unterlassen hat, den Mangel unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) **anzuzeigen**. Die sich aus einer Minderung des Reisepreises ergebenden Rechte (§ 651m BGB) verjähren abweichend von § 651j BGB innerhalb von drei Jahren. Für den Verjährungsbeginn gilt § 199 Abs. 1 BGB.
- 12.3 **Soweit der Reiseveranstalter infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen kann, kann der Reisende weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadenersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen.**
- 12.4 Ist eine Pauschalreise durch einen Reismangel erheblich beeinträchtigt und leistet der Reiseveranstalter innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, kann der Reisende den **Reisevertrag** – in seinem eigenen Interesse und aus Beweisicherungsgründen wird Schriftform empfohlen – **kündigen**.
Der Bestimmung einer Frist für die Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn Abhilfe von dem Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.
Wird der Vertrag danach aufgehoben, behält der Reisende, sofern der Vertrag die Beförderung umfasste, den Anspruch auf Rückbeförderung. Er schuldet dem Reiseveranstalter nur den auf die in Anspruch genommenen bzw. zur Beendigung der Pauschalreise noch zu erbringenden Leistungen entfallenden Teil des Reisepreises.
- 12.5 Wegen der für Flugreisen der Marke „TUI“ geltenden Geld-zurück-Garantie des Reiseveranstalters TUI Deutschland GmbH beachten Sie bitte die Hinweise in den betreffenden Leistungsbeschreibungen.

13 Schadenersatz

- 13.1 Bei Vorliegen eines Reismangels kann der Reisende unbeschadet der Herabsetzung des Reisepreises (Minderung) oder der Kündigung Schadenersatz verlangen, es sei denn, der Reismangel ist von dem Reisenden verschuldet, ist von einem Dritten verschuldet, der weder Leistungserbringer ist noch in anderer Weise an der Erbringung der von dem Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistungen beteiligt ist und für den Reiseveranstalter nicht vorhersehbar oder nicht vermeidbar war oder durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht wurde. Er kann auch eine angemessene Entschädigung in Geld wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit verlangen, wenn die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt wird.
- 13.2 **Haftungsbeschränkung**
Die Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den **dreifachen Reisepreis beschränkt**, soweit ein Schaden des Reisenden nicht schuldhaft herbeigeführt wird.

13.3 Deliktische Schadenersatzansprüche

Für alle gegen den Reiseveranstalter gerichteten Schadenersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist die Haftung für Sachschäden auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt.

Diese Haftungshöchstsummen gelten jeweils je Reisenden und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Abkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

- 13.4 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als **Fremdleistungen** so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise sind.

Ein Schadenersatzanspruch gegen den Reiseveranstalter ist insoweit beschränkt oder ausgeschlossen, als aufgrund internationaler Übereinkommen oder auf solchen beruhender gesetzlicher Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, ein Anspruch auf Schadenersatz gegen den Leistungsträger nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist.

- 13.5 Die Beteiligung an **Sport- und anderen Ferienaktivitäten** müssen Sie selbst verantworten. Sportanlagen, Geräte und Fahrzeuge sollten Sie vor Inanspruchnahme überprüfen. Für Unfälle, die bei Sportveranstaltungen und anderen Ferienaktivitäten auftreten, haftet der Reiseveranstalter nur, wenn ihn ein Verschulden trifft. Der Reiseveranstalter empfiehlt den Abschluss einer Unfallversicherung.
- 13.6 Soweit ausgeschlossen, enthält Ihr Reiseplan Fahrtscheine „**Zug zum Flug**“ der **DB AG. Die Beförderung erfolgt auf der Grundlage der Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens**, die auf Wunsch zugänglich gemacht werden.

Die Rechte und Pflichten des Reiseveranstalters und der Reisenden nach dem Reisevertragsrecht und diesen ausführlichen Reisebedingungen werden durch die Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens nicht eingeschränkt.

Jeder Reisende ist für seine **rechtzeitige Anreise zum Abflughafen** selbst verantwortlich, es sei denn, eine Verspätung beruht auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Reiseveranstalters.

- 13.7 **Mitwirkungspflicht, Beanstandungen**
13.7.1 Jeder Reisende ist verpflichtet, bei Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen daran mitzuwirken, evtl. **Schäden zu vermeiden oder gering zu halten**.

13.7.2 Sollten Sie wider Erwarten Grund zur Beanstandung haben, ist diese an Ort und Stelle unverzüglich unserer Reiseleitung im Sinne der Ziffer 5.3 Satz 1 bzw. dem Ansprechpartner im Sinne der Ziffer 5.3 Satz 2 mitzuteilen und Abhilfe zu verlangen.

Ist die Reiseleitung bzw. Ihr Ansprechpartner nicht erreichbar, wenden Sie sich an den Leistungsträger (z. B. Transfer-Unternehmen, Hotelier, Schiffsleitung), den Reiseveranstalter (Kontaktdaten siehe unten am Ende) bzw. an dessen örtliche Vertretung oder Ihren Reisevermittler. Die notwendigen Telefon- und Telefaxnummern sowie E-Mail-Adressen finden Sie in Ihrem Reiseplan oder in der Leistungsbeschreibung (Ziffer 1.1) bzw. in den Informationsmappen im Hotel. Gäste von Ferienwohnungen/-häusern/Appartements müssen bitte unverzüglich bei dem im Reiseplan angegebenen **Ansprechpartner** Abhilfe verlangen.

Schäden oder Zustellungsverzögerungen von Reisegepäck und Gütern bei Flugreisen empfiehlt der Reiseveranstalter dringend unverzüglich an Ort und Stelle, spätestens jedoch binnen 7 Tagen nach Entdeckung des Schadens bei Reisegepäck, bei Gütern binnen 14 Tagen seit der Annahme, im Falle einer Verspätung spätestens 21 Tage, nachdem das Gepäck oder die Güter dem Reisenden zur Verfügung gestellt worden sind, mittels **Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft** anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt worden ist.

Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters anzuzeigen.

13.7.3 **Reiseleiter sind nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche anzuerkennen.**

13.8 Verjährung

Die Schadenersatzansprüche des Kunden aus § 651n Abs. 1 BGB, mit Ausnahme der Ansprüche wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit, verjähren abweichend von § 651j BGB innerhalb von drei Jahren. Für den Verjährungsbeginn gilt § 199 Abs. 1 BGB.

Die gesetzlichen Ersatzansprüche des Reiseveranstalters wegen Veränderung oder Verschlechterung der dem Kunden im Rahmen der Durchführung der Reise überlassenen Sachen verjähren in sechs Monaten nach Reiseende.

15 Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen

- 15.1 Der Reiseveranstalter wird den Kunden/Reisenden über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen zur Erlangung erforderlicher Visa vor Vertragsschluss sowie ggf. bis zum Reiseantritt über eventuelle Änderungen unterrichten.
- 15.2 Der Reisende ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten, ausgenommen wenn sie durch eine schuldhafte Falsch- oder Nichtinformation des Reiseveranstalters bedingt sind.
- 15.3 Der Reiseveranstalter haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn Sie ihn mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass die Verzögerung von dem Reiseveranstalter zu vertreten ist. Zur Erlangung von Visa etc. bei den zuständigen Stellen müssen Sie mit einem ungefähren Zeitraum von etwa 8 Wochen rechnen.
- 15.4 Entnehmen Sie bitte der vorvertraglichen Information, ob für Ihre Reise ein Reisepass erforderlich ist oder der Personalausweis genügt, und achten Sie bitte darauf, dass Ihr Reisepass oder Ihr Personalausweis für die Reise eine ausreichende Gültigkeitsdauer besitzt. Kinder benötigen eigene Reisedokumente.
- 15.5 Zoll- und Devisenvorschriften werden in verschiedenen Ländern sehr streng gehandhabt. Informieren Sie sich bitte genau und befolgen Sie die Vorschriften unbedingt.
- 15.6 Von verschiedenen Staaten werden bestimmte Impfzeugnisse verlangt, die nicht jünger als 8 Tage und nicht älter als 3 Jahre (Pocken) bzw. 10 Jahre (Gelbfieber) sein dürfen. Derartige Impfzeugnisse sind auch deutschen Behörden vorzuweisen, sofern Sie aus bestimmten Ländern (z. B. Afrika, Vorderer Orient) zurückkehren. Entsprechende Informationen entnehmen Sie bitte der vorvertraglichen Information und wenden Sie sich an Ihre Vertriebsstelle.

16 Datenschutz

Die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Alle Ihre personenbezogenen Daten werden nach deutschen und europäischen Datenschutzrecht bearbeitet. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter: www.tui.de/Datenschutz.

17 Allgemeines

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge. Das gleiche gilt für die vorliegenden Reisebedingungen.

Diese Reisebedingungen und Hinweise gelten für die Reiseveranstalter

TUI Deutschland GmbH
Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hannover
Handelsregister: Hannover HRB 62522
Telefon: 0511 567-1111
und

Wolters Reisen GmbH
(mit Ausnahme der Marken „atrasave“ und „TUI Villas“)
Postfach 11 51
28801 Stuhr
Handelsregister: Walsrode HRB 110468

Drucklegung: September 2018, 71. Auflage

14 Verbraucherstreitbeilegung/ OS-Plattform und Abtretung

14.1 Verbraucherstreitbeilegung/OS-Plattform

Die TUI Deutschland GmbH und Wolters Reisen GmbH nehmen derzeit nicht an einem – für sie freiwilligen – Verfahren zur alternativen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teil. Daher kann ein solches Verfahren und auch die von der EU Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> bereitgestellte Plattform zur Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (OS-Plattform) von unseren Kunden nicht genutzt werden.

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