

# Reisebedingungen der Firma Kraftverkehr Gebr. GmbH & Co. KG

Sehr geehrte Kunden,  
die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen und (...), **nachstehend „WIEDENHOFF REISEN“** abgekürzt, im Buchungsfall zustande kommenden Pauschalreisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a - y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus.  
**Bitte lesen Sie diese Reisebedingungen vor Ihrer Buchung sorgfältig durch!**

## 1. Abschluss des Pauschalreisevertrages, Verpflichtungen des Kunden

### 1.1. Für alle Buchungswege gilt:

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

**b)** Weicht der Inhalt der Reisebestätigung von **WIEDENHOFF REISEN** vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von **WIEDENHOFF REISEN** vor, an das **WIEDENHOFF REISEN** für die Dauer von 7 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit **WIEDENHOFF REISEN** bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Kunde innerhalb der Bindungsfrist **WIEDENHOFF REISEN** die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklärt.

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

**d)** Der Kunde haftet für alle vertraglichen Verpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen, soweit er eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

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

**a)** Solche Buchungen (außer mündliche und telefonische) sollen mit dem Buchungsformular von **WIEDENHOFF REISEN** erfolgen (bei E-Mails durch Übermittlung des ausgefüllten und unterzeichneten Buchungsformulars als Anhang). Mit der Buchung bietet der Kunde **WIEDENHOFF REISEN** den Abschluss des Pauschalreisevertrages **verbindlich** an. An die Buchung ist der Kunde **7 Werktage gebunden**.

**b)** Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung (Annahmemerklärung) durch **WIEDENHOFF REISEN** zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird **WIEDENHOFF REISEN** dem Kunden eine den gesetzlichen Vorgaben zu deren Inhalt entsprechende Reisebestätigung in Textform übermitteln, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. (1) Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

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

**a)** Dem Kunden wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung von **WIEDENHOFF REISEN** erläutert.

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

**c)** Die zur Durchführung der Onlinebuchung angebotenen **Vertragsprachen** sind angegeben. **Rechtlich maßgeblich ist ausschließlich die deutsche Sprache.**

**d)** Soweit der **Vertragstext** von **WIEDENHOFF REISEN** im Onlinebuchungssystem **gespeichert** wird, wird der Kunde darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.

**e)** Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) **"zahlungspflichtig buchen"** bietet der Kunde **WIEDENHOFF REISEN** den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. **An dieses Vertragsangebot ist der Kunde 4 Werktage ab Absendung** der elektronischen Erklärung gebunden.

**f)** Dem Kunden wird der Eingang seiner Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt.

**g)** Die Übermittlung der Buchung durch Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen" **begründet keinen Anspruch des Kunden auf das Zustandekommen eines Pauschalreisevertrages entsprechend seiner Buchungsangaben.** **WIEDENHOFF REISEN** ist vielmehr frei in der Entscheidung, das Vertragsangebot des Kunden anzunehmen oder nicht.

**h)** Der Vertrag kommt durch den **Zugang der Reisebestätigung von WIEDENHOFF REISEN** beim Kunden zu Stande.

**i)** Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Vornahme der Buchung des Kunden durch Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen"

durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm (**Buchung in Echtzeit**), so kommt der Pauschalreisevertrag mit Zugang und Darstellung dieser Reisebestätigung beim Kunden am Bildschirm zu Stande, ohne dass es einer Zwischenmitteilung über den Eingang seiner Buchung nach f) bedarf, soweit dem Kunden die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten wird. Die Verbindlichkeit des Pauschalreisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Kunde diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt. **WIEDENHOFF REISEN** wird dem Kunden zusätzlich eine Ausfertigung der Reisebestätigung in Textform übermitteln.

**1.4. WIEDENHOFF REISEN** weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk, Telemedien und Onlinedienste) abgeschlossen wurden, kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe hierzu auch Ziff. 5). 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 ein Widerrufsrecht ebenfalls nicht.

## 2. Bezahlung

**2.1. WIEDENHOFF REISEN** und Reisevermittler dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und dem Kunden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 30 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und die Reise nicht mehr aus dem in Ziffer 7 genannten Grund abgesagt werden kann.

**2.2.** Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl **WIEDENHOFF REISEN** zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht des Reisenden besteht, und hat der Reisende den Zahlungsverzug zu vertreten, so ist **WIEDENHOFF REISEN** berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung und nach Ablauf der Frist vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und den Reisenden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 5 zu belasten.

## 3. Änderungen von Vertragsinhalten vor Reisebeginn, die nicht den Reisepreis betreffen

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

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

**3.3.** Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrages geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer von **WIEDENHOFF REISEN** gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Erklärt der Kunde nicht innerhalb der von **WIEDENHOFF REISEN** gesetzten Frist ausdrücklich gegenüber diesem den Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, gilt die Änderung als angenommen.

**3.4.** Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit

die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte **WIEDENHOFF REISEN** für die Durchführung der geänderten Reise bzw. einer eventuell angebotenen Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit zum gleichen Preis geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten

#### 4. Preiserhöhung; Preissenkung

**4.1. WIEDENHOFF REISEN** behält sich nach Maßgabe der § 651f, 651g BGB und der nachfolgenden Regelungen vor, den im Pauschalreisevertrag vereinbarten Reisepreis zu erhöhen, soweit sich eine nach Vertragsschluss erfolgte

- a) Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger,
- b) Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren, oder
- c) Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse

unmittelbar auf den Reisepreis auswirkt.

**4.2.** Eine Erhöhung des Reisepreises ist nur zulässig, sofern **WIEDENHOFF REISEN** den Reisenden in Textform klar und verständlich über die Preiserhöhung und deren Gründe unterrichtet und hierbei die Berechnung der Preiserhöhung mitteilt.

**4.3.** Die Preiserhöhung berechnet sich wie folgt:

a) Bei Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen nach 4.1a) kann **WIEDENHOFF REISEN** den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

- Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann **WIEDENHOFF REISEN** vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen.
- Anderenfalls werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten, zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann **WIEDENHOFF REISEN** vom Kunden verlangen.

b) Bei Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben gem. 4.1b) kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.

c) Bei Erhöhung der Wechselkurse gem. 4.1c) kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für **WIEDENHOFF REISEN** verteuert hat

**4.4. WIEDENHOFF REISEN ist verpflichtet**, dem Kunden/Reisenden auf sein Verlangen hin eine Senkung des Reisepreises einzuräumen, wenn und soweit sich die in 4.1 a) -c) genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für **WIEDENHOFF REISEN** führt. Hat der Kunde/Reisende mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag von **WIEDENHOFF REISEN** zu erstatten. **WIEDENHOFF REISEN** darf jedoch von dem zu erstattenden Mehrbetrag die **WIEDENHOFF REISEN** tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben abziehen. **WIEDENHOFF REISEN** hat dem Kunden /Reisenden auf dessen Verlangen nachzuweisen, in welcher Höhe Verwaltungsausgaben entstanden sind.

**4.5. Preiserhöhungen sind nur bis zum 20. Tag vor Reisebeginn eingehend beim Kunden zulässig.**

**4.6.** Bei Preiserhöhungen von mehr als 8 % ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer von **WIEDENHOFF REISEN** gleichzeitig mit Mitteilung der Preiserhöhung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Erklärt der Kunde nicht innerhalb der von **WIEDENHOFF REISEN** gesetzten Frist ausdrücklich gegenüber **WIEDENHOFF REISEN** den Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, gilt die Änderung als angenommen.

#### 5. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn/Stornokosten

**5.1.** Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber **WIEDENHOFF REISEN** unter der vorstehend/nachfolgend angegebenen Anschrift zu erklären, falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt in Textform zu erklären.

**5.2.** Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert **WIEDENHOFF REISEN** den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann **WIEDENHOFF REISEN** eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von **WIEDENHOFF REISEN** zu vertreten ist. **WIEDENHOFF REISEN** kann keine

Entschädigung verlangen, soweit 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, 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.

**WIEDENHOFF REISEN** hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen festgelegt. Unter Beachtung des Zeitpunkts des Zugangs der Rücktrittserklärung des Kunden bei **WIEDENHOFF REISEN** wird die pauschale Entschädigung wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet.

#### 5.3.

Bus- und Bahnreisen:

- bis 45 Tage vor Reiseantritt 10 %
- vom 44. bis 22. Tag vor Reiseantritt 30 %
- vom 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt 50 %
- vom 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt 75 %
- ab dem 6. Tag und bei Nichtanreise 80 %

See- und Flusskreuzfahrt:

- bis 30 Tage vor Reiseantritt 25 %
- vom 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 40 %
- vom 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt 60 %
- vom 14. bis 1. Tag vor Reiseantritt 80 %
- am Anreisetag und bei Nichtanreise 90 %

**5.4.** Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, **WIEDENHOFF REISEN** nachzuweisen, dass **WIEDENHOFF REISEN** überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von **WIEDENHOFF REISEN** geforderte Entschädigungspauschale.

**5.5.** Eine Entschädigungspauschale gem. Ziffer 5.3 gilt als nicht festgelegt und vereinbart, soweit **WIEDENHOFF REISEN** nachweist, dass **WIEDENHOFF REISEN** wesentlich höhere Aufwendungen entstanden sind als der kalkulierte Betrag der Pauschale gemäß Ziffer 5.3. In diesem Fall ist **WIEDENHOFF REISEN** verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und des Erwerbs einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu begründen.

**5.6.** Ist **WIEDENHOFF REISEN** infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, bleibt § 651h Abs. 5 BGB unberührt.

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

**5.8. Der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit wird dringend empfohlen.**

#### 6. Umbuchungen

**6.1.** Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Verpflegungsart, der Beförderungsart oder sonstiger Leistungen (Umbuchung) besteht nicht. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil **WIEDENHOFF REISEN** keine, unzureichende oder falsche vorvertragliche Informationen gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Reisenden gegeben hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich. Wird in den übrigen Fällen auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vorgenommen, kann **WIEDENHOFF REISEN** bei Einhaltung der nachstehenden Fristen ein Umbuchungsentgelt vom Kunden pro von der Umbuchung betroffenen Reisenden erheben. Soweit vor der Zusage der Umbuchung nichts anderes im Einzelfall vereinbart ist, beträgt das Umbuchungsentgelt jeweils bis zu dem Zeitpunkt des Beginns der zweiten Stornostaffel der jeweiligen Reiseart gemäß vorstehender Regelung

des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) e. V.

MUSTERTEXT

in Ziffer 5 € 25 pro betroffenen Reisenden.

**6.2.** Umbuchungswünsche des Kunden, die nach Ablauf der Fristen erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Pauschalreisevertrag gemäß Ziffer 5 zu den Bedingungen und gleichzeitiger Neu anmeldung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

**7. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl**

**7.1. WIEDENHOFF REISEN** kann bei Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe folgender Regelungen zurücktreten:

- a) Die Mindestteilnehmerzahl und der späteste Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung von **WIEDENHOFF REISEN** beim Kunden muss in der jeweiligen vorvertraglichen Unterrichtung angegeben sein.
- b) **WIEDENHOFF REISEN** hat die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist in der Reisebestätigung anzugeben.
- c) **WIEDENHOFF REISEN** ist verpflichtet, dem Kunden gegenüber die Absage der Reise unverzüglich zu erklären, wenn feststeht, dass die Reise wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird.
- d) Ein Rücktritt von **WIEDENHOFF REISEN** später als 30 Tage vor Reisebeginn ist unzulässig.

**7.2.** Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück, Ziffer 5.6. gilt entsprechend.

**8. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen**

**8.1. WIEDENHOFF REISEN** kann den Pauschalreisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende ungeachtet einer Abmahnung von **WIEDENHOFF REISEN** nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung von Informationspflichten von **WIEDENHOFF REISEN** beruht.

**8.2.** Kündigt **WIEDENHOFF REISEN**, so behält **WIEDENHOFF REISEN** den Anspruch auf den Reisepreis; **WIEDENHOFF REISEN** muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die **WIEDENHOFF REISEN** aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

**9. Obliegenheiten des Kunden/Reisenden**

**9.1. Reiseunterlagen**

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

**9.2. Mängelanzeige / Abhilfeverlangen**

- a) Wird die Reise nicht frei von Reismängeln erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen.
- b) Soweit **WIEDENHOFF REISEN** infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen.
- c) Der Reisende ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich dem Vertreter von **WIEDENHOFF REISEN** vor Ort zur Kenntnis zu geben. Der Busfahrer ist ohne ausdrückliche Erklärung von **WIEDENHOFF REISEN** nicht Vertreter von **WIEDENHOFF REISEN**. Ist ein Vertreter von **WIEDENHOFF REISEN** vor Ort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reismängel an **WIEDENHOFF REISEN** unter der mitgeteilten Kontaktstelle von **WIEDENHOFF REISEN** zur Kenntnis zu bringen; über die Erreichbarkeit des Vertreters von **WIEDENHOFF REISEN** bzw. seiner Kontaktstelle vor Ort wird in der Reisebestätigung unterrichtet. Der Reisende kann jedoch die Mängelanzeige auch seinem Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zur Kenntnis bringen.
- d) Der Vertreter von **WIEDENHOFF REISEN** ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

**9.3. Fristsetzung vor Kündigung**

Will der Kunde/Reisende den Pauschalreisevertrag wegen eines Reismangels der in § 651i Abs. (2) BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651i BGB kündigen, hat der Kunde **WIEDENHOFF**

**REISEN** zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe von **WIEDENHOFF REISEN** verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

**9.4. Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung bei Flugreisen; besondere Regeln & Fristen zum Abhilfeverlangen**

- a) Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und **WIEDENHOFF REISEN** können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung, zu erstatten.
- b) Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich **WIEDENHOFF REISEN**, seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadenanzeige an die Fluggesellschaft gemäß Buchst. a) innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

**10. Beschränkung der Haftung**

**10.1.** Die vertragliche Haftung von **WIEDENHOFF REISEN** für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von dieser Haftungsbeschränkung unberührt.

**10.2. WIEDENHOFF REISEN** haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise von **WIEDENHOFF REISEN** sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt.

**WIEDENHOFF REISEN** haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von **WIEDENHOFF REISEN** ursächlich geworden ist.

**11. Geltendmachung von Ansprüchen; Adressat**

Ansprüche nach § 651i Abs. (3) Nr. 2, 4-7 BGB hat der Kunde/Reisende gegenüber **WIEDENHOFF REISEN** geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise über diesen Reisevermittler gebucht war. Die in § 651i Abs. (3) BGB aufgeführten vertraglichen Ansprüche verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Eine Geltendmachung in Textform wird empfohlen.

**12. Information zur Identität ausführender Luftfahrtunternehmen**

**12.1. WIEDENHOFF REISEN** informiert den Kunden bei Buchung entsprechend der **EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens** vor oder spätestens bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) bezüglich sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen.

**12.2.** Steht/steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft(en) noch nicht fest, so ist **WIEDENHOFF REISEN** verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald **WIEDENHOFF REISEN** weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführt, wird **WIEDENHOFF REISEN** den Kunden informieren.

**12.3.** Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, wird **WIEDENHOFF REISEN** den Kunden unverzüglich und so rasch dies mit angemessenen Mitteln möglich ist, über den Wechsel informieren.

**12.4.** Die entsprechend der Verordnung (EG) Nr. 2111 / 2005 erstellte „Black List“ (Fluggesellschaften, denen die Nutzung des Luftraumes

des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) e. V.

MUSTERTEXT

über den Mitgliedstaaten untersagt ist.), ist auf den Internet-Seiten von **WIEDENHOFF REISEN** oder direkt über [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list\\_de](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_de) abrufbar und in den Geschäftsräumen von **WIEDENHOFF REISEN** einzusehen.

## 13. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

**13.1. WIEDENHOFF REISEN** wird den Kunden/Reisenden über allgemeine Pass- und Visafordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten.

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

**13.3. WIEDENHOFF REISEN** haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde **WIEDENHOFF REISEN** mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass **WIEDENHOFF REISEN** eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

## 14. Besondere Regelungen im Zusammenhang mit Pandemien (insbesondere dem Corona-Virus)

**14.1.** Die Parteien sind sich einig, dass die vereinbarten Reiseleistungen durch die jeweiligen Leistungserbringer stets unter Einhaltung und nach Maßgabe der zum jeweiligen Reisezeitpunkt geltenden behördlichen Vorgaben und Auflagen erbracht werden.

**14.2.** Der Reisende erklärt sich einverstanden, angemessene Nutzungsregelungen oder -beschränkungen der Leistungserbringer bei der Inanspruchnahme von Reiseleistungen zu beachten und im Falle von auftretenden typischen Krankheitssymptomen die Reiseleitung und den Leistungsträger unverzüglich zu verständigen. Der Fahrer des Busses ist vorbehaltlich einer ausdrücklichen anderslautenden Erklärung von **WIEDENHOFF REISEN** gem. Ziffer 9.2c) nicht Vertreter von **WIEDENHOFF REISEN** zur Entgegennahme von Meldungen und Reklamationen.

## 15. Alternative Streitbeilegung; Rechtswahl und Gerichtsstand

**15.1. WIEDENHOFF REISEN** weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass **WIEDENHOFF REISEN** nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. **WIEDENHOFF REISEN** weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs- Plattform <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

**15.2.** Für Kunden/Reisende, die nicht Angehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union oder Schweizer Staatsbürger sind, wird für das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden/Reisenden und **WIEDENHOFF REISEN** die ausschließliche Geltung des deutschen Rechts vereinbart. Solche Kunden/Reisende können **WIEDENHOFF REISEN** ausschließlich an deren Sitz verklagen.

**15.3.** Für Klagen von **WIEDENHOFF REISEN** gegen Kunden, bzw. Vertragspartner des Pauschalreisevertrages, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz von **WIEDENHOFF REISEN** vereinbart.

---

© Diese Reisebedingungen sind urheberrechtlich geschützt;  
Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e. V. und Noll |  
Hütten | Dukic Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2017-[aktuelle  
Jahreszahl]

---

Reiseveranstalter ist:

Kraftverkehr Gebr. Wiedenhoff GmbH & Co. KG  
Geschäftsführer: Ralf Weltersbach und Holger Wiedenhoff  
Registergericht Wuppertal HRA 19507  
Bismarckstraße 45  
D-42659 Solingen  
Tel.: 0212 - 813081  
Fax.: 0212 - 817278  
E-Mail: [info@wiedenhoff-reisen.de](mailto:info@wiedenhoff-reisen.de)

Stand dieser Fassung: September 2021



## Anhang A: Allgemeine Hinweise

### Zur Überschrift

- Es sollte nicht die Bezeichnung „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ gewählt werden, da dies zur Verwechslungsgefahr mit anderen AGB (z.B. Mietomnibusbedingungen) und damit zur Unwirksamkeit führen kann!
- Insbesondere wenn in einem Katalog oder auf einer Internetseite auch andere Geschäftsbedingungen, z.B. für den Mietomnibusverkehr oder für eine Geschäftstätigkeit als Reisevermittler wiedergegeben werden, sollte die Bezeichnung lauten „Reisebedingungen für Pauschalreisen“.
- Insbesondere wenn die Reisebedingungen auch als Sonderdruck, z.B. als Einlage in Werbefolder, verwendet werden, sollte der Firmenname hinzugesetzt werden, also z.B. „Reisebedingungen für Pauschalreisen der Firma XY-Reisen“

Es ist unbedingt zu beachten, dass nach dem gesetzlichen so genannten Transparenzgebot die Lesbarkeit von Geschäftsbedingungen zwingende rechtliche Voraussetzung ihrer Wirksamkeit ist. In gedruckten Angebotsgrundlagen dürfen daher Reisebedingungen keinesfalls zu klein oder in zu enger Schrift gedruckt werden. In Kategorien der Textverarbeitung Microsoft Word sollte die Schriftgröße keinesfalls unter „7“ liegen.

Es folgt ebenfalls aus dem Transparenzgebot, dass Geschäftsbedingungen mit Überschriften, Hauptziffern und Unterziffern klar gegliedert sind. Eine Aneinanderreihung von Bestimmungen unter Aufhebung der Bezifferung dieser Musterfassung aus Platzgründen sollte nach Möglichkeit vermieden werden.

Bei der konkreten Ausgestaltung der Reisebedingungen auf der Grundlage dieser Musterfassung wird dem Verwender eine fachliche, insbesondere anwaltliche Beratung empfohlen. Es wird darauf hingewiesen, dass bereits geringfügige Änderungen, Streichungen oder Ergänzungen zur Unwirksamkeit einer Bestimmung führen können.

Für „**WIENDENHOFF REISEN**“ ist zu Anfang die vollständige Firmenbezeichnung, jedoch ohne Adresse, Telefonnummer, Faxnummer usw. einzufügen. Im Weiteren empfiehlt sich für Wiedenhoff Reisen eine Abkürzung zu verwenden, z.B. „MOR“ für „Müller Omnibus Reisen“.

## Anhang B: Gesetzliche Vorschriften zu Kündigung wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände

### Hinweis:

**a) Der Begriff „unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände“ ersetzt das Kriterium der „höheren Gewalt“, welches bisher galt**

**b) Das Recht des Reiseveranstalters, nach Beginn der Pauschalreise den Vertrag zu kündigen bzw. von ihm zurückzutreten, ist ersatzlos weggefallen.**

### § 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 Untertitels, 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:

....

2. der Reiseveranstalter ist aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an 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.

## Anhang C: Hinweis zu den Widerrufsrechten im Fernabsatz Musterbrief an den Kunden bei Geltendmachung eines Widerrufsrechts

1. Grundsätzlich sieht das BGB ein Widerrufsrecht beim Vertragsschluss im sog. Fernabsatz, das heißt, wenn sich Kunde und Reiseveranstalter über Fernkommunikationsmittel (Telefon, Email, Internet etc.) verständigen, für den Kunden, der Verbraucher ist, vor.
2. Da ein solches Widerrufsrecht jedoch für Pauschalreiseverträge und Verträge, auf die Pauschalreiserecht analog angewendet wird, nicht besteht, muss formalrechtlich der Kunde jedenfalls über das Nichtbestehen eines solchen Widerrufsrechts bei der analogen Anwendung von Pauschalreiserecht auf solche Verträge hingewiesen werden. Dies folgt aus der Gesetzesnovelle für Verbraucherrechte, die zum 13.06.2014 in Kraft getreten ist.
3. Um den Kunden nicht unnötig zu verwirren wird deshalb generell auf das Nichtbestehen eines solchen Widerrufsrechts hingewiesen.
4. Hinweis: Bei Verträgen über reine Beförderungsleistungen besteht ein Widerrufsrecht ebenfalls nicht.

### Musterbrief

Sehr geehrte(r) ...

wir nehmen Bezug auf den „Widerruf“ Ihrer Buchung in Ihrem Schreiben/Telefonat vom ...

Bitte beachten Sie, dass durch Ihre Buchung/Reiseanmeldung vom ... und unsere Reise-/Buchungsbestätigung vom ... ein rechtswirksamer Reisevertrag zustande gekommen ist. Ein Recht zum Widerruf durch Sie besteht, entgegen Ihrer Annahme, nicht. Hierüber haben wir Sie auch in Ziffer 1.5 unserer Reisebedingungen hingewiesen.

Soweit Sie von einem Widerrufsrecht nach den gesetzlichen Vorschriften über Fernabsatzverträge ausgehen, dürfen wir darauf hinweisen, dass dieses Gesetz, aufgrund der Ausnahmeregelung der §§ 312 Abs. 2 Ziff. 4, 312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB, auf Reiseverträge und solche Verträge, auf die das Reisevertragsrecht analog angewendet wird, keine Anwendung findet. Nach den gesetzlichen Bestimmungen und der Rechtsprechung werden in analoger Anwendung auch Verträge über Sprachreisen, über Gastschulaufenthalte und Verträge mit gewerblichen Ferienhausagenturen als Pauschalreiseverträge behandelt und unterliegen daher der vorstehend angegebenen Ausnahmenvorschrift.

Wir können Ihre Erklärung daher nur als Stornierung/Rücktritt im Rahmen der einschlägigen vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen, nämlich des § 651i BGB und unserer Stornobedingungen in Ziff. ... unserer Reisebedingungen behandeln. Es fallen derzeit und noch bis ... Stornokosten in Höhe von € ... an.

Bitte teilen Sie uns unverzüglich mit, ob Sie im Hinblick auf diese Rechtslage nicht doch an Ihrer Buchung festhalten wollen. Beachten Sie bitte, dass sich die Rücktrittskosten bei einem späteren Rücktritt noch erhöhen können!

Sollten wir bis spätestens ... keine Nachricht von Ihnen erhalten, dass Sie an der Buchung festhalten wollen, behandeln wir Ihre Erklärung als kostenpflichtige Stornierung und werden Ihnen dann die entsprechende Stornokostenrechnung übermitteln.

Mit freundlichen Grüßen

## Anhang D: Änderungsvorbehalt - Vorbehaltssatz

### A. Allgemeine rechtliche Hinweise:

1. Nach den gesetzlichen Bestimmungen ist der Pauschalreiseveranstalter an seine Angaben zu Preisen und Leistungen in **gedruckten Werbegrundlagen** grundsätzlich gebunden.
2. Dies bedeutet, dass Änderungen zwischen Katalogdruck und dem Zeitpunkt der Buchung durch den Kunden grundsätzlich **nicht zulässig sind**. Wird dem Kunden demnach die Buchung entsprechend den Angaben im Prospekt über die Preise und die Leistungen einer Pauschalreise unter Hinweis auf zwischenzeitlich eingetretene Änderungen verweigert, kann dies zu Abmahnungen und Unterlassungsklagen von Verbraucherschutzvereinigungen und der Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs sowie gegebenenfalls auch zu Schadensersatzforderungen des Kunden führen.
3. Insoweit ergibt sich auch eine Wettbewerbsverzerrung gegenüber Pauschalangeboten im Internet, da dort tagesaktuell Änderungen von Preisen und Leistungen vorgenommen werden können und dürfen. Es ist auch grundsätzlich zulässig, eine Pauschalreise im Internet zu anderen Konditionen, also mit anderen Preisen und Leistungen anzubieten, als in gedruckten Werbegrundlagen.
4. Die in Ziff. 1. und 2. beschriebene Bindungswirkung kann keinesfalls durch so genannte Drucklegungsklauseln oder entsprechende Vorbehalte oder Hinweise im Impressum eines gedruckten Kataloges aufgehoben werden. Von der Verwendung solcher Drucklegungsklauseln und Hinweise wird daher dringend abgeraten. Auch diese können von Verbraucherschutzvereinigungen und der Wettbewerbszentrale abgemahnt werden.
5. Es wird stattdessen dringend empfohlen, in alle gedruckten Werbegrundlagen den nachfolgenden Vorbehaltssatz aufzunehmen. In Internetauftritten ist dieser Vorbehaltssatz weder erforderlich, noch zulässig! Die dringende Empfehlung zur Aufnahme in gedruckte Werbegrundlagen gilt nicht nur für gewöhnliche Reiseprospekte, sondern auch für kurz gefasste gedruckte Werbegrundlagen, also auch für ein- oder zweiseitige Werbeblätter, Flyer usw. Wer dort aus Platzgründen auf den Abdruck des Vorbehaltssatzes verzichtet, muss sich der Tatsache bewusst sein, dass er Änderungen der ausgeschriebenen Leistungen und Preise nicht mehr vornehmen darf, sondern Buchungen des Kunden nur auf der Grundlage der ursprünglichen Ausschreibung annehmen darf.

### B. Text des Vorbehaltssatzes

Folgender Text wird gemäß der vorstehenden Hinweise empfohlen:

**„Änderungen von Leistungen und Preisen zwischen Katalogdruck und Buchung**

#### Leistungsänderungen

Die Angebote zu den vertraglichen Reiseleistungen in diesem Prospekt entsprechen dem Stand bei Drucklegung. Bitte haben Sie jedoch Verständnis dafür, dass bis zur Übermittlung Ihres Buchungswunsches aus sachlichen Gründen **Änderungen der Leistungen** möglich sind, **die wir uns deshalb ausdrücklich vorbehalten müssen**. Über diese werden wir Sie selbstverständlich vor Vertragsschluss unterrichten.

#### Preisänderungen

Die in diesem Prospekt angegebenen Preise entsprechend ebenfalls dem Stand bei Drucklegung und sind für uns als Reiseveranstalter bindend. **Wir behalten uns jedoch ausdrücklich vor**, aus den folgenden Gründen vor Vertragsschluss eine Änderung des Reisepreises vorzunehmen, über die wir Sie vor der Buchung selbstverständlich informieren:

- Eine entsprechende Anpassung des im Prospekt angegebenen Preises ist im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten (insbe-

sondere der Treibstoffkosten, auch der Benzinkosten), der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder Flughafengebühren oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse nach Veröffentlichung des Prospektes zulässig.

- Eine Preis Anpassung ist außerdem zulässig, wenn die vom Kunden gewünschte und im Prospekt angebotene Pauschalreise nur durch den Einkauf zusätzlicher touristischer Leistungen (Kontingente) nach Veröffentlichung des Prospektes verfügbar ist.

Für Preisänderungen **nach Abschluss des Reisevertrages** gelten, soweit wirksam vereinbart, die Bestimmungen über Preisänderungen in unseren Reisebedingungen, auf die wir ergänzend ausdrücklich hinweisen.“

### C. Hinweise zum Abdruck

1. Der Vorbehaltssatz gehört nicht in das Impressum des Reisekataloges.
2. Es handelt sich bei diesem Vorbehaltssatz auch nicht um eine Geschäftsbedingung. Deshalb darf der Vorbehaltssatz nicht in die Reisebedingungen eingefügt oder diesen angehängt werden.
3. Der Vorbehaltssatz sollte auch nicht auf die Seite mit den Reisebedingungen oder in unmittelbarer Nähe der Reisebedingungen abgedruckt werden.
4. Der Vorbehaltssatz sollte vielmehr auf einer Seite mit allgemeinen Hinweisen abgedruckt werden.
5. Der Hinweis muss drucktechnisch deutlich abgedruckt werden. Eine Darstellung in Fettschrift, in besonderer, gut lesbarer Farbe, in einem Kasten oder einem Rahmen ist zu empfehlen.
6. Der Text des Änderungsvorbehalts ist gesetzlich vorgegeben. Der Text darf deshalb nicht verändert werden. Insbesondere dürfen keine weiteren Gründe für mögliche Änderungen hinzugefügt werden.

## Anhang E: Hinweise zur wirksamen Vereinbarung von Reisebedingungen

1. Der wirksamen Vereinbarung von Reisebedingungen mit den Kunden muss besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden. Auch die besten, rechtlich einwandfreien Reisebedingungen nützen nichts, wenn sie mit dem Kunden beim Abschluss des Reisevertrages nicht wirksam vereinbart wurden.
2. Nutzen und Bedeutung der Reisebedingungen von Pauschalreiseveranstalter werden häufig unterschätzt. Es muss deshalb nachdrücklich darauf hingewiesen werden, welche Folgen es hat, wenn Reisebedingungen nicht wirksam vereinbart wurde, wobei die nachfolgende Aufzählung nur die wichtigsten rechtlichen Nachteile wiedergibt:

#### Ohne wirksam vereinbarte Reisebedingungen ...

- ... besteht kein Anspruch des Reiseveranstalters auf Anzahlung oder Restzahlung von vor Reiseantritt, da das Gesetz keine allgemeine Vorauszahlungspflicht des Pauschalreisekunden vorsieht.
- ... besteht kein Anspruch auf pauschalierte Stornokosten.
- ... besteht kein Recht des Reiseveranstalters, bei Nichterreichen ausgeschriebener Mindestteilnehmerzahlen vom Reisevertrag zurückzutreten; der Rücktritt ist in diesem Fall schlichter Vertragsbruch und löst erhebliche Schadensersatzansprüche aus.
- ... erfüllt der Reiseveranstalter seine gesetzlich zwingend vorgeschriebenen Informationspflichten, insbesondere auch zu den Rechten und Pflichten des Reisekunden nicht; dies kann Abmahnungen und Unterlassungsklagen von Verbraucherschutzvereinigungen und der Wettbewerbszentrale zur Folge haben.
- ... tritt die in den Reisebedingungen vorgesehene Haftungsbeschränkung nicht ein; die vertragliche Haftung ist danach unbeschränkt.

3. Nach dem derzeitigen Kenntnisstand ist noch nicht abschließend geklärt, ob die bisher bestehende Besonderheit bei Reisebedingungen von Pauschalreiseveranstaltern zur wirksamen Einbeziehung weiterhin besteht. Diese Besonderheit, die in jedem Fall bis zum 30.06.2018 gilt ist, dass Voraussetzung für die wirksame Vereinbarung mit dem Kunden nicht nur, wie bei gewöhnlichen Geschäftsbedingungen, die Möglichkeit des Kunden gegeben sein muss, von diesen Reisebedingungen in zumutbarer Weise Kenntnis zu nehmen. Vielmehr müssen die Reisebedingungen dem Kunden **vor Vertragsschluss vollständig übermittelt werden**. Daraus ergeben sich für die Praxis Konsequenzen, die teilweise leider einen erheblichen verwaltungstechnischen Aufwand mit sich bringen und häufig, insbesondere bei kurzfristigen telefonischen Buchungen praktisch oft gar nicht umzusetzen sind, die aber gleichwohl **rechtlich absolut zwingend sind**:

- Reisebedingungen müssen im Reisekatalog vollständig abgedruckt werden. Ein auszugsweiser Abdruck genügt in keinem Fall; auch dann nicht, wenn dies im Prospekt mit der Ankündigung verbunden wird, dem Kunden in jedem Fall, z.B. mit der Buchungsbestätigung oder auf Verlangen die vollständige Fassung zu übermitteln.
- In jedem Fall vollkommen ausgeschlossen ist eine rechtswirksame Vereinbarung von Reisebedingungen, wenn bezüglich der Übermittlung der vollständigen Fassung auf eine Zusendung auf Verlangen, eine Übermittlung erst mit der Buchungsbestätigung, die Wiedergabe im Internet oder die Möglichkeit der Einsichtnahme im Reisebüro oder Ladengeschäft des Busreiseveranstalters verwiesen wird.
- Die vielfach übliche Praxis, bei Pauschalangeboten auf Werbeblätter, in Werbeanzeigen, auf Flyern oder sonstigen kurzen gedruckten Werbegrundlagen oder Prospektauszügen auf die Reisebedingungen im Hauptkatalog zu verweisen ist damit rechtlich unzulässig und führt in keinem Fall zur wirksamen Vereinbarung der Reisebedingungen.
- Ein besonderes Problem stellen telefonische Buchungen dar. Es sollte, insbesondere durch strikte Anweisungen an Mitarbeiter, die telefonische Buchungen entgegennehmen, sichergestellt werden, dass bei telefonischen Buchungen ausdrücklich nachgefragt und in einem Buchungsblatt festgehalten wird, ob dem Kunden der Reisekatalog mit den dort vollständig abgedruckten Reisebedingungen vorliegt. Wenn dies nicht der Fall ist, sollte, wenn immer dies zeitlich noch möglich ist, lediglich eine Reservierung für den Kunden vorgenommen werden und diesem ein Buchungsformular (eine Reiseanmeldung) mit der vollständigen Fassung der Reisebedingungen übermittelt werden. Dies ist auch per Fax oder auf elektronischem Weg (E-Mail) zulässig.
- Ist aus zeitlichen Gründen die vollständige Übermittlung der Reisebedingungen vor Vertragsabschluss, insbesondere bei kurzfristigen telefonischen Buchungen, nicht mehr möglich, sollte der Kunde ausdrücklich gebeten werden, seine Zustimmung zur Geltung der Reisebedingungen sofort am Telefon zu erklären und zwar mit dem ausdrücklichen Einverständnis des Kunden, dass diese ihm erst mit der Buchungsbestätigung übermittelt werden.
- Wenn es ohne eine Überschreitung von Gewichtsgrenzen beim Porto und damit ohne eine Verteuerung des Portos möglich ist, empfiehlt es sich, einer dem Kunden per Post übersandten Buchungsbestätigung grundsätzlich die vollständige Fassung der Reisebedingungen beizufügen. Dies gilt insbesondere, wenn bei kurzfristigen telefonischen Buchungen dem Kunden der Reisekatalog mit den Reisebedingungen oder diese selbst nicht vorgelegen haben und nicht übermittelt werden konnten. Es ist zwar nochmals darauf hinzuweisen, dass diese Übermittlung mit der Buchungsbestätigung rechtlich grundsätzlich nicht ausreichend ist. Sie kann jedoch unter bestimmten Umständen jedenfalls zu einer eingeschränkten oder späteren Geltung der Reisebedingungen führen.
- Bei der Übermittlung einer Buchungsbestätigung per Telefax oder per E-Mail gilt, dass ebenfalls grundsätzlich die Reisebedingungen mit gefaxt, bzw. der E-Mail als Anhang angehängt werden sollten.

**Vor dem Hintergrund, dass wohl nur eine höchstrichterliche Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs Klarheit in dieser Rechtsfrage schaffen kann (die jedoch frühestens in 2019 zu erwarten wäre), wird empfohlen, die bisherige Praxis zur Einbeziehung der Reisebedingungen beizubehalten.**

4. Weitere rechtliche Voraussetzung für die wirksame Vereinbarung von Reisebedingungen ist die Zustimmung des Kunden zu deren Geltung. Diese Zustimmung kann grundsätzlich auch mündlich erfolgen. Insofern wird auf die vorstehenden Hinweise zu telefonischen Buchungen verwiesen. Zwar ist die Rechtsprechung hinsichtlich dieser Zustimmungserklärung des Kunden verhältnismäßig veranstalterfreundlich. So wird beispielsweise die Zustimmung des Kunden auch in der vorbehaltlosen Zahlung der Anzahlung und/oder Restzahlung und dem Reiseantritt gesehen. Darauf sollte man sich jedoch keineswegs verlassen. Es ist deshalb im Regelfall immer empfehlenswert, ein Buchungsformular (Reiseanmeldung) zu verwenden und darauf hinzuwirken, dass die Buchung/Reiseanmeldung mit diesem Formular erfolgt und dort der Kunde ausdrücklich sein Einverständnis mit der Geltung der Reisebedingungen erklärt. Auf das insoweit vom bdo ausgegebene Muster-Buchungsformular wird verwiesen.

## Anhang F: Hinweise zu Buchungen über das Internet

1. Die Änderung der Klausel über den Vertragsabschluss, die unterschiedlichen Regelungen für die verschiedenen Buchungswege und insbesondere die neuen Regelungen zu Onlinebuchungen gehen auf das am 1.8.2012 in Kraft getretene „Gesetz gegen Kostenfallen im Internet“ (auch Gesetz zur Buttonpflicht genannt) Das Gesetz macht zwingende Vorgaben für den Ablauf einer Onlinebuchung, insbesondere zur Beschriftung des letztverbindlichen Buttons, den der Kunde zum Abschluss der Buchung drücken muss.
2. Über den Anwendungsbereich des Gesetzes gibt es erhebliche Irrtümer:
  - a) Das Gesetz findet nicht nur bei so genannten Echtzeitbuchungen Anwendung, also bei Onlinebuchungen, bei denen die Buchungsbestätigung bei entsprechender Verfügbarkeit der gebuchten Reise sofort nach Absendung der Onlinebuchung durch den Kunden aus einem edv-mäßig verwalteten Kontingent durch Darstellung der Buchungsbestätigung am Bildschirm erfolgt.
  - b) Das Gesetz findet vielmehr auch dann Anwendung, wenn der Kunde im Internetauftritt des Veranstalters ein Onlinebuchungsformular ausführlich und durch Betätigung eines entsprechenden Buttons an den Reiseveranstalter übermittelt, die Buchungsbestätigung jedoch dann erst zeitversetzt auf konventionellem Wege, also per E-Mail, per Post oder per Fax erhält.
  - c) Die vorstehende Musterformulierung deckt beide Anwendungsbereiche, also beide Möglichkeiten einer Onlinebuchung und demnach sowohl die Echtzeitbuchung, als auch die Buchung mit zeitversetzter Buchungsbestätigung ab.
  - d) Wenn ein Reiseveranstalter nur eine von beiden Onlinebuchungsmöglichkeiten anbietet, kann die Klausel entsprechend geändert werden. Es ist aber rechtlich unschädlich, die Klausel in der Musterfassung auch dann zu verwenden, wenn nur eine der beiden Onlinebuchungsmöglichkeiten angeboten wird.
3. Die in der neuen Klausel über Onlinebuchung enthaltenen Funktionalitäten betreffend die Korrekturfunktionen, Angabe der Vertragssprachen und insbesondere die Beschriftung des letztverbindlichen Buttons mit „zahlungspflichtig buchen“ müssen natürlich tatsächlich auch so umgesetzt werden. Dabei ist die Bezeichnung des letztverbindlichen Buttons mit „zahlungspflichtig buchen“ als künftiger Branchenstandard anzusehen. Es sollten deshalb keinesfalls andere Bezeichnungen verwendet werden. Insbesondere sollen vor dem Wort „zahlungspflichtig“, wie häufig bereits anzutreffen, keine Zusätze eingefügt werden wie z.B. „hier zahlungspflichtig buchen“ oder „jetzt zahlungspflichtig buchen“.

4. Ergänzend muss darauf hingewiesen werden, dass der Button „zahlungspflichtig buchen“ groß, deutlich und gut lesbar beschriftet sein muss und auch die Farbgebung so gestaltet sein muss, dass eine gute Lesbarkeit gewährleistet ist. Der Button muss in unmittelbarer Nähe einer Zusammenfassung aller Informationen über die Reisebuchung angebracht sein diese Informationen müssen umfassend alle vertragswesentlichen und vom Gesetzgeber vorgegebenen Angaben enthalten sein. Das muss übersichtlich und im Zweifelsfall auf einer Seite sein. Es ist nicht zulässig, dass der Button am Ende einer seitenlangen Darstellung unauffällig am Schluss angebracht ist. Bei der Onlinebuchung einer Pauschalreise zählen zu den wesentlichen Informationen welche das Onlinebuchungsformular enthalten muss, unter anderem:
  - a) Reisepreises
  - b) Reisedauer
  - c) Reiseleistungen (wobei der Hinweis auf die Reiseausschreibung zulässig ist und lediglich individuell gebuchte Leistungen wie z.B. die gewählte Verpflegungsart, gebuchte Ausflüge, eine Einzelzimmerbuchung oder Ähnliches aufzuführen sind)
  - d) Reiseversicherungen (wobei hier keine so genannten „opt-out-Lösungen“ zulässig sind, also eine Darstellung, bei der ein Haken zur Zustimmung zur Buchung einer Reiseversicherungen bereits voreingestellt ist und vom Kunden entfernt werden muss, falls er die Buchung der Versicherung nicht wünscht).
  - e) In jedem Fall muss deutlich sichtbar der Gesamtpreis aller Leistungen dargestellt werden.
5. Entscheidender Bedeutung kommt selbstverständlich die Einbeziehung der Reisebedingungen in den Onlinebuchungsablauf zu. Dabei ist es zu empfehlen, die Reisebedingungen nicht nur, wie bislang noch weithin üblich, über einen Link aufrufbar zu machen mit der Maßgabe, dass der Kunde die Zustimmung zu den Reisebedingungen durch Setzen eines entsprechenden Hakens neben dem Link mit den Reisebedingungen erklären muss. In rechtlicher Hinsicht ist unbedingt vorzuziehen, dass der Kunde im Rahmen des Onlinebuchungsablaufs durch einen so genannten Zwangslink über die Seite mit den Reisebedingungen geführt wird, diese also selbstständig und als ein zwangsläufiger Onlinebuchungsschritt dargestellt werden. Für diese Darstellung empfiehlt sich das PDF-Format, weil es dem Kunden eine einfache und direkte Möglichkeit bietet, die Reisebedingungen auszudrucken und zu speichern. Ein häufiger Fehler von Onlinebuchungsabläufen ist nämlich die Missachtung der zwingenden gesetzlichen Vorgabe, dass der Kunde nicht nur die Möglichkeit zum Drucken, sondern zum unmittelbaren Speichern der Reisebedingungen haben muss. Außerdem empfiehlt es sich, dass der Kunde seine Zustimmung zur Geltung der Reisebedingungen auf der Seite mit den Reisebedingungen selbst erklärt.
6. Im Interesse des Reiseveranstalters ist es selbstverständlich unbedingt zu empfehlen, dass der gesamte Onlinebuchungsablauf edv-technisch dokumentiert und protokolliert wird. Der Reiseveranstalter muss im Streitfall den Nachweis führen können, dass der Kunde den Button „zahlungspflichtig buchen“ tatsächlich betätigt hat. Auch die Erfüllung aller anderen gesetzlichen Vorgaben muss der Reiseveranstalter im Streitfall beweisen können, was in der Praxis unter anderem bedeutet, dass dokumentiert sein muss, wie die dem Kunden angezeigte Zusammenstellung seiner Buchung und die entsprechende Platzierung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ zum Zeitpunkt der Buchung des Kunden tatsächlich ausgesehen haben und welchen Inhalt die Zusammenstellung hatte.
7. Bezüglich der Beschriftung des letztverbindlichen Buttons mit „zahlungspflichtig buchen“ wird häufig die Befürchtung bzw. der Einwand vorgebracht, der Kunde könne dies so verstehen, dass allein durch die Betätigung dieses Buttons der Reisevertrag rechtsverbindlich abgeschlossen sei und damit die Reiseleistungen für ihn gesichert seien und er damit einen entsprechenden Anspruch auf Teilnahme an der Reise erworben habe. Dies ist jedoch ein Irrtum. Vielmehr ist auch unter der neuen Rechtslage sowohl bei Echtzeitbuchungen als auch bei Buchungen mit zeitversetzter Buchungsbestätigung der Reiseveranstalter

nach dem Prinzip der Vertragsfreiheit (unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen über vertragliche Diskriminierungsverbote) frei in der Entscheidung, ob er die Onlinebuchung des Kunden annehmen will oder nicht. Auch wenn hier gegebenenfalls bei Kunden Irrtümer entstehen mögen, rechtfertigt dies keine andere Bezeichnung des Buttons. Um diesem Irrtum von Kunden entgegenzuwirken wird in der vorstehenden Musterformulierung der Kunde ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er allein mit der Betätigung des Buttons noch keinen Anspruch auf die Reiseleistungen erwirkt.

8. Es muss nachdrücklich darauf hingewiesen werden, dass die Nichtbeachtung der neuen Vorschriften zur völligen Unwirksamkeit und Nichtigkeit der Buchung und des Reisevertrages führt zwar selbst dann, wenn eine Buchungsbestätigung erfolgt und dem Kunden zugegangen ist und selbst dann, wenn der Kunde die Anzahlung oder die Restzahlung geleistet hat. Bei Verstößen gegen die neuen Vorschriften kann der Kunde praktisch noch 5 Minuten vor Reisebeginn geltend machen, dass der Button falsch beschriftet gewesen sei oder die sonstigen gesetzlichen Vorgaben nicht erfüllt worden seien. Logischerweise können in einem solchen Fall der Unwirksamkeit bzw. Nichtigkeit des Reisevertrages dann auch keine Stornokosten gefordert werden.
9. Die in der Klausel angesprochene Speicherung des Vertragstextes ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Es besteht also keine Verpflichtung für den Reiseveranstalter, die Buchung des Kunden und/oder die Buchungsbestätigung zu speichern und für den Kunden wieder aufrufbar zu machen. Eine derartige Möglichkeit zur so genannten Buchungsrückschau, wie sie beispielsweise von einigen Luftverkehrsgesellschaften, Internethändlern oder der Deutschen Bahn angeboten wird ist also keine gesetzliche Pflicht. Wenn jedoch eine solche Buchungsrückschau angeboten wird, muss dies dem Kunden im Rahmen des Onlinebuchungsablaufs mitgeteilt werden und erläutert werden, wie diese Buchungsrückschau praktisch funktioniert.
10. Leider sind die gesetzlichen Anforderungen an eine rechtswirksame Onlinebuchung durch die neuen Vorschriften für den juristischen Laien keineswegs übersichtlicher geworden. Es wird daher dringend empfohlen, bei der Programmierung und Ausgestaltung eines Onlinebuchungsablaufs hinsichtlich der korrekten rechtlichen Ausgestaltung fachliche Hilfe in Anspruch zu nehmen. Es zeigt sich nämlich leider auch, dass bei vielen IT-Dienstleistern und Softwarefirmen keine korrekte Umsetzung der neuen gesetzlichen Vorschriften erfolgt ist. Das ist eine ärgerliche, aber in der Praxis belegbare Feststellung. Demnach ist gegenüber entsprechenden Programmierungen und Angaben von IT-Dienstleistern und Softwarefirmen ein entsprechendes Misstrauen angezeigt, insbesondere dann, wenn solche Umsetzungen oder Vorschläge von den vorstehenden Vorgaben abweichen und vermeintlich einfache Lösungen angeboten werden. Dieser Rat zur Vorsicht gilt vor allem bezüglich der Platzierung und Beschriftung des letztverbindlichen Buttons.

## Anhang G: Hinweise zur Berechnung von Stornopauschalen und konkreten Stornokosten

1. Kurzanleitung zur Ausgestaltung einer rechtskonformen pauschalen Stornostaffel.
  - a) Geänderte Ausgangslage durch den Bundesgerichtshof:  
Der Bundesgerichtshof hat in seinen Urteilen vom 09.12.2014 entschieden, dass allgemeine, insbesondere ausschließlich nach der Beförderungsart differenzierte Stornosätze im Zweifelsfall unzulässig sind bzw. nicht ausreichend sein können. Stornosätze müssen vielmehr den konkreten individuellen Gegebenheiten des jeweiligen Reiseveranstalters und seinen Reisearten angepasst sein. Dazu muss sichergestellt werden, dass der Einzelkunde im Einzelfall nicht wesentlich höhere pauschale Stornokosten entrichten muss, als sich diese bei konkreter Berechnung ergeben würden. Maßgeblich ist dabei nach den Grundsätzen des Bundesgerichtshofs vor allem die vertragliche



Situation zwischen dem Reiseveranstalter und seinen Leistungsträgern.

- b) Berechnungsmethoden:  
Ausgehend von den Grundsätzen, die weiter unten unter Ziffer 2. für die konkrete Stornoberechnung dargestellt werden, muss eine prozentuale Stornostaffel die konkreten Entschädigungssätze möglichst korrekt abbilden, ohne dass es bei Anwendung der Pauschalen zu einer Benachteiligung einer Mehrzahl von Reiseteilnehmern kommt. Deshalb kann es notwendig sein, für unterschiedliche Reise- bzw. Beförderungsarten mit vollkommen unterschiedlichen Einkaufskonditionen auch unterschiedliche Stornostaffeln zu berechnen bzw. anzuwenden.
- c) Beispiel für eine möglichst rechtskonforme Ausgestaltung:

Die unter a) genannten geänderten Voraussetzungen der Rechtsprechung verlangen vom Reiseveranstalter eine möglichst individuelle Anpassung der Stornostaffeln an die jeweils angebotene Reise. Bei umfangreichen Besprechungen der Geschäftsstelle mit Vertretern der Landesverbände und mit Praktikern wurde deutlich, dass Einkaufskonditionen und damit mögliche Stornokosten nicht mehr pauschal an der Reiseart ( wie Städtereise, Standortrundreise, Ferienreise etc.) festgemacht werden können, sondern an den jeweiligen individuellen Einkaufskonditionen bemessen werden müssen.

Deshalb wird Ihnen ein System empfohlen, das insgesamt jedenfalls 5 unterschiedliche Stornostaffeln zur Auswahl bietet, aus denen Sie sich dann für jede einzelne Reise die entsprechend Ihren Einkaufskonditionen und der möglichen Wiederverwendbarkeit der Leistungen die jeweils für die konkret ausgeschriebene Reise passende aussuchen können.

Das nachfolgende Beispiel einer Tabelle von insgesamt 5 unterschiedlichen Stornostaffeln (sog. Stornomatrix) ist auf Basis von durchschnittlichen Stornierungskonditionen bei Leistungsträgern wie Hotels, Stadtführern vor Ort etc. gebildet und berücksichtigt, dass es mit zunehmender Zeit vor Reiseantritt immer unwahrscheinlicher wird, die Reiseleistungen anderweitig zu verwenden.

**WICHTIG: Schritt 1:**

Die individuelle Anpassung der Tabelle an Ihre Bedürfnisse ist natürlich jederzeit möglich und erforderlich: so können Sie z.B. weitere zusätzliche Stornostaffeln durch Hinzufügen von weiteren Spalten (F, G usw...) definieren und / oder einzelne Werte einzelner oder mehrerer Staffeln verändern. Möglich ist auch, in einer Staffel für 2 Zeiträume den gleichen Wert zu setzen, wenn dies Ihrem durchschnittlichen Schadenverlauf entspricht.

Zugang vor Reisebeginn	Anwendbare Stornostaffel gemäß Reiseausschreibung / Entschädigung in % des Reisepreises				
	A	B	C	D	E
bis 45. Tag	0%	5%	10%	15%	25%
44. bis 31. Tag	5%	15%	20%	25%	40%
30. bis 15. Tag	15%	30%	35%	40%	50%
14. bis 7. Tag	30%	40%	50%	55%	60%
6. bis 2. Tag	40%	50%	60%	70%	80%
1. Tag und Nichtanreise	50%	60%	70%	80%	90%

Die gelb markierten Werte sind reine Platzhalter, die durch Ihre individuellen Angaben ersetzt werden müssen!

Es wird empfohlen, nicht weniger als 5 unterschiedliche Staffeln anzugeben, selbst wenn Sie gegebenenfalls zunächst für einzelne Staffeln noch keinen konkreten Anwendungsfall haben.

**WICHTIG: Schritt 2:**

**Das System der nur mit Buchstaben gekennzeichneten Stornostaffeln setzt voraus, dass Sie in der jeweiligen Reiseausschreibung dem Kunden mitteilen, welche Stornostaffel für die Reise anwendbar ist. Dazu gehen Sie wie folgt vor:**

- i. Der Reiseveranstalter ordnet in einem zweiten Schritt individuell – unter Berücksichtigung der konkreten Umstände der einzelnen Reise (Wahrscheinlichkeit der Weiterverwertung in Abhängigkeit vom Rücktrittszeitpunkt, Bedingungen der Leistungsträger, Anteil der Fremdleistungen etc. – also der möglichen Schadenshöhe) – jeder Reise der jeweiligen Reiseausschreibung im Katalog eine Stornostaffel zu,
- ii. Dies kann auf 2 Arten erfolgen:
  1. Hinweis in der individuellen Reiseausschreibung: „Für diese Reise gilt Stornostaffel A unserer Reisebedingungen“,
  2. oder das Prinzip der individuell zugeordneten Stornostaffeln wird in einem „allgemeinen Hinweisblock“ (z.B. Einleitungsseiten, wichtige Hinweise im Katalog etc.) für alle Reisen erläutert und der Verweis erklärt, dann genügt der Hinweis in der jeweiligen Reiseausschreibung: „Gültige Stornostaffel: C“.
- iii. Vorsichtshalber sei an dieser Stelle erwähnt, dass das System nur dann eine möglichst große Rechtssicherheit bietet, wenn die Reisen tatsächlich den unterschiedlichen Staffeln individuell zugeordnet werden. Ein Reiseveranstalter, der alle Reisen ausnahmslos der Staffel E unterordnet, hat mit Sicherheit keine rechtsgültigen pauschalen Stornokosten mit seinen Kunden vereinbart!
- d) Alternative Angabe einer abweichenden Stornostaffel in der Reiseausschreibung.

Auch wenn das System der mehreren Stornostaffeln größtmögliche Flexibilität bietet, schränkt es den Reiseveranstalter nicht ein, falls ein besonderes Reiseprodukt einmal unter keine definierte Staffel passen sollte. Alternativ hierzu können Sie jederzeit auch in der jeweiligen Reiseausschreibung eine gesonderte Stornostaffel vereinbaren, z.B. mit folgendem Zusatz:

*„Abweichend zu Ziffer 5.3 unserer Reisebedingungen gelten für diese Busreise folgende pauschalen Stornokosten: Bis 30 Tage vor Anreise 20%, vom 29. bis 8. Tag vor Reiseantritt 60%, ab dem 7. Tag bis 1. Tag vor Reiseantritt 80% und bei Nichtantritt: 90% des Reisepreises.“*

- e) Alternative konkrete Berechnung nach Ziffer 4.5. der Reisebedingungen
- In Ziffer 4.5 der Reisebedingungen ist zu Ihren Gunsten vereinbart, dass Sie alternativ zu der vereinbarten Pauschale auch konkret abrechnen dürfen, wenn Sie nachweisen, dass im Einzelfall die Pauschale wesentlich hinter den tatsächlichen Kosten der Stornierung zurückbleibt. Wegen dieser Regelung ist es also nicht notwendig, dass Sie jeden denkbaren Fall mit der pauschalen Regelung abdecken können müssen. Eine Anleitung hierzu findet sich unter nachfolgender Ziffer 2.
- 2. Anleitung zur konkreten Berechnung von Stornokosten
  - a) Gesetzliche Grundlage § 651h Abs. 2 BGB

**§ 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.

(2) Im Vertrag können, auch durch vorformulierte Vertragsbedingungen, angemessene Entschädigungspauschalen festgelegt werden, die

# MUSTER-REISEBEDINGUNGEN FÜR PAUSCHALANGEBOTE



des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) e. V.

MUSTERTEXT

sich nach Folgendem bemessen:

1. Zeitraum zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn,
2. zu erwartende Ersparnis von Aufwendungen des Reiseveranstalters und
3. zu erwartender Erwerb durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen.

Werden im Vertrag keine Entschädigungspauschalen festgelegt, bestimmt sich die Höhe der Entschädigung nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt. Der Reiseveranstalter ist auf Verlangen des Reisenden verpflichtet, die Höhe der Entschädigung zu begründen.

....

---

Im Ergebnis heißt das also, dass der Reiseveranstalter seine kalkulierte Marge, seine Vertriebskosten etc. behalten darf und er sich nur anrechnen lassen muss, was er an Aufwendungen erspart hat oder was er durch andere Reisetilnehmer erlangen kann (Beispiel: Wenn der Bus bei Abreise bis auf den letzten Platz voll besetzt ist, muss sich der Reiseveranstalter den Busanteil des letzten buchenden Teilnehmers als Ersatz für den Busanteil des zuvor stornierenden Reisegastes anrechnen lassen. War dieser Busanteil aber günstiger als ursprünglich, da der Reiseveranstalter dem kurzfristig buchenden Teilnehmer einen Preisnachlass gewährt hat, muss sich der Reiseveranstalter nur diesen geringeren Busanteil anrechnen lassen.

b) Berechnungshilfe:

Im Anhang finden Sie den Abdruck eines Tabellenblatts im .xls Format, welches Ihnen bei der Berechnung der konkreten Stornokosten behilflich ist, in dem es die bei Durchführung der Reise entstandenen Aufwendungen, den durch die Stornierung tatsächlich entstehenden Aufwendungen sowie gegebenenfalls anderweitige Verwendungen berücksichtigt und somit einen korrekten Wert für die konkret berechneten Stornokosten für die einzelne Reisebuchung ermittelt. Die funktionsfähige Datei kann von den Mitgliedern beim bdo angefordert werden.

# MUSTER-REISEBEDINGUNGEN FÜR PAUSCHALANGEBOTE



des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) e. V.

MUSTERTEXT

Anlage zu Anhang G Ziffer 2b)

Klicken Sie hier, um eine Kopfzeile hinzuzufügen

Konkrete Schadensberechnung Vorlage		
in Sachen:		
berechnet durch:		
<b>Reisepreis (insgesamt):</b>	265,00 €	
<b>Leistungsträger</b>	vereinbart	tatsächlich vom Leistungsträger ggü. RVA berechnete Kosten bei Storno (Alternative: verbleibende Kosten nach Verwendung für andere Reiseteilnehmer, z.B. Eintrittskarten)
	Einkaufspreis beim Leistungsträger bei Durchführung	
<b>Buskosten (kalkulatorischer Anteil auf Basis MTZ)</b>	80,00 €	80,00 €
<b>Unterkunft</b>	120,00 €	80,00 €
<b>Eintrittskarten</b>	30,00 €	0,00 €
<b>Reiseleitung</b>		
<b>sonstiges</b>		
<b>Summe</b>	<b>Summe I</b>	<b>Summe II</b>
	= 230,00 €	160,00 €
<b>ersparte Aufwendungen:</b>	70,00 €	
<small>(Summe I minus Summe II)</small>		
<b>konkrete Entschädigung:</b>	195,00 €	
<small>(Reisepreis (=Verkaufspreis) minus ersparte Aufwendungen und anderweitige Verwertung)</small>		
<b>Vergleich: Entspricht %-Quote</b>	74%	

Klicken Sie hier, um eine Fußzeile hinzuzufügen