

## Allgemeine Reisebedingungen

Die folgenden Allgemeinen Reisebedingungen bilden zusammen mit den Informationen im Abschnitt „Häufig gestellte Fragen / FAQ“ auf unserer Website [www.oceaniacruises.com](http://www.oceaniacruises.com) sowie den Allgemeinen Beförderungsbedingungen der Reederei die Grundlage für Ihren Vertrag mit Oceania Cruises S. de R.L., die als OCI und/oder Oceania Cruises® firmiert. Bitte lesen Sie daher die so bezeichneten Bedingungen sorgfältig durch, da sie unsere jeweiligen Rechte und Pflichten beschreiben. Die Richtigkeit aller Angaben bezieht sich auf den Zeitpunkt der Veröffentlichung, die Angaben können sich jedoch ändern. Die Informationen über die Bürger und Einwohner der sanktionierten Länder (siehe unten sowie Klausel 28) wurden aktualisiert und werden per 1. Juli 2018 für richtig angesehen.

Mit uns zu reisen ist einer der besten Urlaubsentscheidungen. Ihr Reisepreis beinhaltet die Unterbringung in der gebuchten Kabine, sämtliche Mahlzeiten und Unterhaltung an Bord (inklusive In-Suite Dining, 24 Stunden Room Service und keinerlei Zuschläge für Spezialitätenrestaurants mit Ausnahme der Restaurants „Privée“ und „La Reserve“), Hin- und Rückflüge in Economy Class (vorausgesetzt, dass Sie die Kreuzfahrt inklusive Hin- und Rückflug über Oceania Cruises gebucht haben), unbegrenzte Anzahl an Soft-Getränken und Flaschen Wasser, Butler Service (PH3-OS Kategorien), detaillierte Hafeninformationen, Hafen- und sonstige Steuern, Gepäck- und Sicherheitsgebühren sowie mindestens einen unbegrenzten WLAN-Zugang pro Kabine. Nicht im Reisepreis enthalten sind alkoholische Getränke, sonstige Aktivitäten und Services für welche gesonderte Kosten wie z.B. Ausflüge, Überlandausflüge, Mahlzeiten an Land (sofern nicht anders in der Landausflugsbeschreibung dargestellt, Treibstoffzuschläge, persönliche Ausgaben, Ausgaben für an Bord Käufe, Flughafentransfers und andere Ausgaben nicht explizit in den enthaltenen Leistungen beschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter „Häufig gestellte Fragen“.

Trinkgelder sind nicht im Reisepreis enthalten und zur Vereinfachung der Abwicklung automatisch auf dem Bordkonto vorgemerkt. Für Gäste, in regulären Kabinen werden Trinkgelder in Höhe von US\$ 16 pro Person und Tag, für gebuchte Gäste in Penthouse, Oceania, Vista oder Owner's Suites, in denen Butler Service angeboten wird, werden US\$ 23 pro Person und Tag automatisch verbucht. Für das Servieren von Getränken, Spa- und Wellnessbehandlungen sowie Mahlzeiten im La Reserve wird dem Rechnungsbetrag eine Servicegebühr von 18% automatisch hinzugefügt und auf der Rechnung separat ausgewiesen. Sie können an Bord jederzeit die Trinkgelder ändern und auf ein gewünschtes Maß anpassen.

Sofern nicht anders angegeben, gelten diese Allgemeinen Reisebedingungen nur für reine Kreuzfahrten oder für Kreuzfahrten inklusive Flug oder An/Abreisepakete und gegebenenfalls für die anderen Dienstleistungen (wie Flughafentransfers und andere Landarrangements), die Sie vor der Abreise bei uns buchen und denen wir im Rahmen unseres Pauschalreise-Vertrags zustimmen, diese im Rahmen des Pauschalreisevertrages für Sie bereitzustellen und verantwortlich durchzuführen. Alle Verweise in diesen Allgemeinen Reisebedingungen auf "Kreuzfahrt", "Urlaub", "Urlaubsarrangements", "Buchung", "Vertrag", "Pauschale" oder "Arrangements" bedeuten, sofern nicht anders angegeben, solche Urlaubsarrangements. Verweise auf "Abreise" bedeuten den Beginn Ihres Urlaubsarrangements.

Wenn Sie unser Kreuzfahrtarrangement über einen anderen Reiseveranstalter buchen, dann kommt Ihr Pauschalreise-Vertrag mit diesem Reiseveranstalter und nicht mit uns zustande. Ihr Reiseveranstalter ist dann für die ordnungsgemäße Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen nach Maßgabe und in Übereinstimmung mit seinen Bedingungen und unseren geltenden Beförderungsbedingungen verantwortlich. Wenn Sie ein reines Kreuzfahrtarrangement über ein Reisebüro buchen, kann Ihr Vertrag mit uns oder dem Reisebüro zustande kommen, je nachdem, wie Ihre Buchung erfolgt und ob Sie im Zusammenhang mit Ihrer Kreuzfahrt andere Dienstleistungen wie Flüge von oder über das Reisebüro erwerben. Wenn Ihr Vertrag mit Ihrem Reisebüro zustande kommt, gelten dessen Bedingungen zusammen mit unseren geltenden Beförderungsbedingungen. Für alle Kreuzfahrten mit internationaler Beförderung (im Sinne des nachstehenden Athener Übereinkommens von 1974) gelten für Ihre Kreuzfahrt und das Ein- und Ausschiffen die Bestimmungen der EG-Verordnung 392/2009 über die Haftung von Beförderern bei Unfällen von Reisenden (die einige Bestimmungen des Athener Übereinkommens von 1974 über die Beförderung von Reisenden und ihrem Gepäck auf See in der Fassung des Protokolls von 2002 ("Athener Übereinkommen") enthält) und/oder das Athener Übereinkommen, wie in Klausel 10 dieser Buchungsbedingungen erwähnt.

In diesen Allgemeinen Reisebedingungen bedeutet "Sie", "Ihr" und "Gast" jede oder eine beliebige in der Buchung genannte Person (einschließlich aller Personen, die zu einem späteren Zeitpunkt hinzugefügt oder ersetzt werden). "Wir", "uns", "unsere", "Oceania Cruises®" und „OCI“ bedeutet „Oceania Cruises S. de R.L.“, die als Oceania Cruises firmiert.

Wenn Sie Bürger oder Einwohner von der Krim, Nordkorea (Demokratische Volksrepublik Korea), Kuba, Sudan, Syrien oder Iran sind, beachten Sie bitte Klausel 28 dieser Allgemeinen Reisebedingungen. Sie dürfen auf keinem unserer Schiffe fahren, es sei denn, Sie erfüllen die in Klausel 28 genannten Voraussetzungen.

## 1. Wie Sie Ihre Reservierung vornehmen

Sie können bei uns direkt telefonisch unter +49 (0) 69 2222 3300 oder über eines unserer autorisierten Reisebüros oder auf unserer Website [www.oceaniacruises.com](http://www.oceaniacruises.com) buchen. Bevor Sie eine Buchung vornehmen, müssen Sie sich vergewissern, dass Sie die geltenden Allgemeinen Reisebedingungen gelesen und verstanden haben. Sie werden daher gebeten zu bestätigen, dass Sie die Buchungsbedingungen gelesen haben, bevor Ihre Buchung von uns angenommen wird. Die in der Buchung erstgenannte Person ("Reiseanmelder") muss mindestens 18 Jahre alt sein.

Ein verbindlicher Vertrag zwischen uns kommt zustande, wenn Sie telefonisch über unsere Reservierungszentrale buchen und wir Ihre Buchung mündlich bestätigen und Ihnen eine Reservierungsnummer mitteilen oder unsere Reisebestätigung Ihnen direkt oder bei Buchung über Ihr Reisebüro diesem zugeht oder Ihre Online-Buchung, die Sie über unsere Website platzieren, von uns unmittelbar auf unserer Website bestätigt wird. Die Zahlung der erforderlichen Anzahlung bzw. der vollständigen Zahlung gemäß Klausel 2 muss unmittelbar nach Vertragsschluss entsprechend der Zahlungsbedingungen erfolgen. Erfolgt die Zahlung nicht wie erforderlich, sind wir berechtigt, Ihre Buchung als storniert zu behandeln und gemäß Klausel 6 Stornogebühren zu berechnen.

Für den Fall, dass Ihre Kreditkartenzahlung nach Bestätigung Ihrer Buchung abgelehnt wurde, müssen Sie innerhalb von 48 Stunden, nachdem Sie über die abgelehnte Zahlung informiert wurden, eine alternative akzeptable Zahlung vornehmen. Sollte dies nicht geschehen, wird Ihre Buchung automatisch storniert.

Nach Vornahme Ihrer Buchung wie oben beschrieben, stellen wir Ihnen eine Bestätigung aus. Diese Reisebestätigung wird an den Reiseanmelder oder Ihr Reisebüro geschickt. Wenn Sie uns oder Ihrem Reisebüro eine E-Mail-Adresse angegeben haben, senden wir Ihnen Ihre Bestätigung per E-Mail zu. Sie sollten daher Ihre E-Mails regelmäßig überprüfen und die Reisebestätigung bei Erhalt ausdrucken. Bitte überprüfen Sie diese Reisebestätigung, Ihre Tickets und alle anderen Dokumente sorgfältig, sobald Sie sie erhalten haben. Kontaktieren Sie uns sofort, wenn Informationen unrichtig oder unvollständig scheinen. Bitte beachten Sie, dass alle Telefongespräche mit unserer Reservierungsabteilung aufgezeichnet werden. Wenn Sie die Schreibweise des Namens eines Gastes oder anderer (von uns) falsch angegebener Informationen korrigieren müssen, müssen Sie uns innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt Ihrer Reisebestätigung kontaktieren, vorausgesetzt, dass diese Korrektur mehr als 14 Tage vor Ihrem Abreisedatum erfolgt. Wenn Sie innerhalb von 14 Tagen vor der Abreise buchen, müssen Sie uns Fehler innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt Ihrer Bestätigungsrechnung mitteilen. Pro Änderung und Person wird eine Bearbeitungsgebühr von 120 € fällig, wenn Sie einen Namen oder andere falsche Informationen mehr als 7 Tage (oder 48 Stunden bei Buchungen innerhalb von 14 Tagen) nach Erhalt Ihrer Reisebestätigung korrigieren möchten. Diese Bearbeitungsgebühr ist auch dann zu entrichten, wenn Sie Ihre Buchung auf irgendeinen anderen Reise-Zeitpunkt (vorbehaltlich der Verfügbarkeit) ändern möchten, einschließlich wenn Sie uns bei der Buchung falsche Angaben gemacht haben. Zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr können weitere Gebühren anfallen.

Gäste sollten beachten, dass Fluggesellschaften Namensänderungen oder Datumsänderungen auf Linienflügen nicht zulassen dürfen und dass bei Namensänderung die Flugbuchung ggf. storniert und umgebucht werden muss. Die Umbuchung ist immer abhängig von der Verfügbarkeit des Fluges und Zahlung der von der Fluggesellschaft erhobenen Umbuchungs-Gebühren, die in einigen Fällen die vollen Kosten des Tickets sein können.

Wir können keine Haftung übernehmen, wenn wir nicht innerhalb der oben genannten Fristen über Fehler oder Auslassungen in Ihrer Reisebestätigung informiert werden. Wir werden unser Bestes tun, um von uns begangene Fehler, die außerhalb dieser Fristen gemeldet werden, zu korrigieren. Sie sind jedoch für alle damit verbundenen Kosten und Auslagen verantwortlich.

Jedes autorisierte Reisebüro, über das Sie eine Buchung vornehmen, gibt Informationen von Ihnen an uns weiter und umgekehrt. Für die Einhaltung der in diesen Allgemeinen Reisebedingungen festgelegten oder genannten Fristen oder Verjährungsfristen (mit Ausnahme derjenigen, die nach internationalen Übereinkommen oder der EU-Verordnung gemäß Klausel 10(5) und 10(6) anwendbar sind, oder für die Einreichung eines Gerichtsverfahrens) gilt für Mitteilungen, Anträge oder Beschwerden, die für uns bestimmt sind, der Eingang bei dem bevollmächtigten Reisebüro als Eingang bei uns. Alle nach internationalen Übereinkommen oder EU-Vorschriften erforderlichen Mitteilungen sind direkt an uns zu richten und es gelten Fristen, die sich auf den Eingang bei uns beziehen. Unsere Reisebüros sind nicht befugt, Gerichtsverfahren anzunehmen.

## 2. Zahlung

Für Ihre bestätigte Pauschalreise ist folgende Anzahlung zu leisten:

Kategorie/Länge der Kreuzfahrt	Anzahlung*
Alle Kategorien unabhängig von der Länge der Kreuzfahrt	20% des Reisepreises

\*oder vollständige Zahlung bei Buchung innerhalb von 42 Tagen vor Reiseantritt.

Die erforderliche Anzahlung/Vollzahlung ist unmittelbar nach Vertragsschluss entsprechend der Zahlungsbedingungen zu leisten. Die Zahlung kann entweder an das autorisierte, buchende Reisebüro erfolgen oder direkt an uns mittels folgender Kreditkarten: American Express, MasterCard und Visa. Bei Zahlung mit Kreditkarte benötigen wir: Kartenummer, Name auf der Karte, Ablaufdatum, Postleitzahl des Karteninhabers und den dreistelligen Sicherheitscode auf der Rückseite der Karte. Bei Buchung von Back-to-Back-Kreuzfahrten wird für jede Kreuzfahrt eine Anzahlung verlangt.

Der Restbetrag des Reisepreises muss spätestens bis zum Fälligkeitsdatum 42 Tage vor Reiseantritt bei uns eingegangen sein. Das Fälligkeitsdatum des Restbetrags wird auf der Reisebestätigung ausgewiesen. Sie müssen sicherstellen, dass Ihre Zahlung bis zu diesem Datum bei uns eingeht. Wenn wir nicht alle fälligen Zahlungen vollständig und rechtzeitig erhalten, behalten wir uns das Recht vor, Ihre Buchung zu stornieren. In diesem Fall sind die in der Klausel 6 unten genannten Stornogebühren zu entrichten. Der Beförderer behält sich das Recht vor, jede Buchung zu stornieren und/oder die Beförderung eines Gastes zu verweigern, der einen offenen Saldo in Höhe des dem Beförderer geschuldeten Betrags hat. Für diese Zwecke bedeutet Beförderer Oceania Cruises. Dieses Recht gilt uneingeschränkt für alle zuvor entstandenen medizinischen oder sonstigen Kosten an Bord. Bei Ablehnung der Beförderung (was auch für jeden Flug gelten kann) fallen 95 % Stornogebühren an und die Ausgaben werden nicht zurückerstattet.

Mit Ausnahme der Flug-Inklusiv Buchungen werden alle Gelder, die Sie für Ihren Urlaub mit uns an eines unserer autorisierten Reisebüros zahlen, von diesem in Ihrem Namen aufbewahrt, bis wir Ihre Buchung gemäß Klausel 1 bestätigen. Danach wird Ihr Agent das Geld in unserem Namen aufbewahren. Bei Flug-Inklusiv Buchung werden alle Gelder, die für einen Urlaub mit uns an ein von uns autorisiertes Reisebüro gezahlt werden, im Namen und zu Gunsten der Treuhänder des Air Travel Trust gehalten, vorbehaltlich des Rechts und der Verpflichtung des Reisebüros, diese Gelder gemäß unseren Geschäftsbedingungen an uns zu zahlen, ausgenommen wir geraten in Konkurs. Im unwahrscheinlichen Fall unseres finanziellen Scheiterns werden alle Gelder, die sich dann im Besitz des Reisebüros befinden oder später von Ihnen an das Reisebüro gezahlt werden, vom Reisebüro im Namen und zu Gunsten der Treuhänder des Air Travel Trust gehalten, ohne dass das Reisebüro berechtigt oder verpflichtet ist, diese Gelder an uns zu zahlen.

## 3. Ihr Vertrag und Gästedaten

Ein verbindlicher Vertrag zwischen Ihnen und uns kommt zustande, wenn wir Ihnen direkt über oder Ihr Reisebüro die Buchung gemäß Klausel 1 bestätigen. Wir vereinbaren gemeinsam, dass außer wie unten dargelegt auf Ihren Vertrag und auf alle Streitigkeiten, Ansprüche oder andere Angelegenheiten jeglicher Art, die zwischen uns entstehen ("Anspruch"), englisches Recht (und kein anderes) anwendbar ist. Wir vereinbaren weiterhin gemeinsam, dass jede Klage (ob sie einen Personenschaden beinhaltet oder nicht) im Rahmen des ABTA-Schiedsverfahrens (wenn das System für die betreffende Klage verfügbar ist und Sie es nutzen möchten - siehe Klausel 11) oder nur von den Gerichten Englands und Wales behandelt werden muss, es sei denn, Sie leben im Falle eines Gerichtsverfahrens in Schottland oder Nordirland. In diesem Fall muss die Klage entweder bei den Gerichten Ihres Heimatlandes oder in England und Wales eingereicht werden. Wenn ein Verfahren in Schottland oder Nordirland eingeleitet wird, können Sie sich dafür entscheiden, dass Ihr Vertrag und Ihr Anspruch dem Recht von Schottland/Nordirland unterliegen (wenn Sie dies nicht tun, gilt englisches Recht).

Änderungen dieser Allgemeinen Reisebedingungen oder die im Abschnitt Häufig gestellte Fragen in unserer Broschüre enthaltene Informationen sind nur gültig, wenn sie von uns schriftlich bestätigt werden.

Bitte beachten Sie, dass Sie uns innerhalb von 7 Tagen nach Bestätigung Ihrer Buchung die ausgefüllte Guest Registration Form (GRF) zusenden müssen. Dies ist eine zwingende Voraussetzung für den Buchungsprozess da das Formblatt wichtige Gästeinformationen beinhaltet. Erfolgt keine rechtzeitige oder unvollständige Rücksendung des Registrierungsformulars kann es zu Verzögerungen im Versand der Reisedokumente kommen.

#### **4. Die Kosten Ihres Urlaubs**

Wir behalten uns das Recht vor, die Preise für unsere Pauschalreiseangebote vor Vertragsschluss jederzeit zu erhöhen oder zu senken. Wir behalten uns außerdem das Recht vor, Änderungen und Korrekturen an den angegebenen Preisen vorzunehmen, bevor Ihre Reise bestätigt wird. Der Preis der von Ihnen gewählten Reise wird Ihnen bei der Buchung mitgeteilt.

#### **5. Änderungen durch Sie**

Sollten Sie Änderungen an Ihrem bestätigten Urlaub vornehmen wollen, müssen Sie uns dies so schnell wie möglich vor der Abreise mitteilen, außer wie unten in Bezug auf eine Personen-Übertragung beschrieben. Obwohl wir uns bemühen werden, zu helfen, können wir nicht garantieren, dass wir in der Lage sein werden, solche Umbuchungen oder Änderungswünsche zu erfüllen. Wo wir dies können, wird pro Person und Änderung eine Änderungsgebühr von 120 € fällig zuzüglich aller Kosten, die uns selbst als Folge Ihres Änderungswunsches entstehen, und aller Kosten oder Gebühren, die uns durch einen unserer Lieferanten für die Durchführung Ihrer gewünschten Änderung entstehen oder auferlegt werden. Spätere Änderungen als zu den angehenden Fristen sind möglich, aber die damit verbundenen Kosten sind höher.

Wenn Sie als ein einzelner Gast Ihre individuelle Buchung auf eine andere (von ihnen benannte) Person übertragen möchten, können Sie dies tun, sofern die Person, auf die Sie Ihre individuelle Buchung übertragen möchten, alle Bedingungen erfüllt, die Bestandteil Ihres Vertrages mit uns sind. Anträge auf Übertragungen müssen mindestens 7 Tage vor der Abreise schriftlich gestellt werden und mit dem Namen und anderen erforderlichen Angaben der Person(en), an die die Buchung übertragen wird (werden), versehen sein. Die Kosten und Gebühren, die uns und/oder einem unserer Lieferanten dadurch entstehen oder uns auferlegt werden, sowie eine Änderungsgebühr von 120 € pro Person, die ihren Platz einnimmt, müssen vor der Durchführung der Übertragung bezahlt werden. Für Flüge-Inklusiv Buchungen müssen Sie auch die von der oder den betreffenden Fluggesellschaften erhobenen Gebühren bezahlen. Gäste sollten beachten, dass Fluggesellschaften Namensänderungen auf Linienflügen unter Umständen nicht zulassen und dass die Flugbuchung storniert (mit Zahlung der anfallenden Stornogebühren, die bis zu 100 % der Flugkosten betragen können) und umgebucht werden muss, sollte ein Name geändert werden müssen. Die Übertragung erfolgt immer unter dem Vorbehalt der Flugverfügbarkeit und der Zahlung der vollen Kosten des neuen Tickets.

#### **6. Stornierung durch Sie**

Sie können Ihre gesamte bestätigte Buchung jederzeit vor der Abreise stornieren. Sollte dies erforderlich sein, muss der Reiseanmelder (der mindestens 18 Jahre alt sein muss) uns sofort während der normalen Geschäftszeiten unter +49 (0) 69 2222 3300 anrufen. Wenn nur ein einzelner Gast seinen Platz bei der Buchung stornieren möchte (nicht aber die gesamte Buchung), muss er uns während der normalen Geschäftszeiten unter +49 (0) 69 2222 3300 anrufen. Alternativ können Sie Ihre Stornierung auch dem Reisebüro mitteilen, über das Sie Ihre Buchung vorgenommen haben. Die Stornierung kann ebenfalls schriftlich an die Administration Abteilung, E-Mail – [AdminEU@oceaniacruises.com](mailto:AdminEU@oceaniacruises.com) vorgenommen werden. Es fallen Stornogebühren an (siehe unten). Bei der Berechnung dieser Gebühren haben wir den Zeitraum bis zu Ihrer Abreise, die zu erwartenden Kosteneinsparungen aufgrund Ihrer Stornierung und die voraussichtlichen Einnahmen aus anderen bei uns getätigten Buchungen, die Ihre stornierten Leistungen in Anspruch nehmen können, kalkulatorisch bereits zu Ihren Gunsten berücksichtigt.

Wird die Stornogebühr als Prozentsatz angegeben, dann wird diese ohne Steuern, Gebühren und Änderungsgebühren auf der Grundlage der Gesamtkosten berechnet, die von der oder den stornierenden Personen zu zahlen sind. Vorangegangene Umbuchungs- bzw. Änderungsgebühren werden nicht zurückerstattet, wenn die Person(en), auf die sie sich beziehen, storniert. Sofern uns die Stornierung vor dem Abflug mitgeteilt wird, werden bei Kreuzfahrten inklusive Flug die Regierungs- und Hafengebühren, einschließlich der Flugpassagiergebühren und des ATOL-Schutzbeitrags, wenn sie bezahlt wurden, zurückerstattet. Gegebenenfalls ist die Bearbeitungsgebühr (siehe Klausel 22) nicht Bestandteil der Reisekosten und wird im Falle einer Stornierung vor Reiseantritt vollständig zurückerstattet. Wenn Sie eine Kreuzfahrt buchen und stornieren, fallen für jede Kreuzfahrt die unten aufgeführten Stornogebühren an.

Kreuzfahrten mit bis zu 14 Tagen Dauer

Zeitraum des Rücktritts vor Reiseantritt	Stornokosten pro Person*
bis 121 Tage	kostenfrei
120 - 91 Tage	10% Bearbeitungsgebühr +
90 - 46 Tage	20%
45 - 22 Tage	50%
21 - 3 Tage	90%
2 - 0 Tage ++	95%

Kreuzfahrten mit 15 Tagen Dauer oder mehr

Zeitraum des Rücktritts vor Reiseantritt	Stornokosten pro Person*
bis 181 Tage	kostenfrei
180 - 151 Tage	10% Bearbeitungsgebühr +
150 - 75 Tage	20%
74 - 51 Tage	50%
50 - 22 Tage	75%
21 - 3 Tage	90%
2 - 0 Tage ++	95%

„Around the World“ Kreuzfahrten

Zeitraum des Rücktritts vor Reiseantritt	Stornokosten pro Person*
bis 181 Tage	10%
180 - 151 Tage	25%
150 - 121 Tage	50%
120 - 91 Tage	75%
90 - 0 Tage ++	95%

+ Die Bearbeitungsgebühr kann für alle Kategorien mit Ausnahme der Owner-, Vista- und Oceania-Suiten in einen Future Cruise Credit umgewandelt werden. Das Guthaben kann auf alle Buchungen, die bis 12 Monate nach der Stornierung getätigt und ein Abfahrtsdatum innerhalb von 2 Jahren nach dem Ausstellungsdatum haben, angewendet werden.

++ Dies gilt auch dann, wenn der Gast nicht zu seinem Urlaub erscheint, ohne uns über seine Stornierung informiert zu haben.

Je nach Stornierungsgrund können Sie diese Stornogebühren (abzüglich etwaiger Selbstbehalte) im Rahmen Ihrer Reiseversicherung zurückfordern. Ansprüche müssen direkt bei der betreffenden Versicherungsgesellschaft geltend gemacht werden.

\* anwendbar für 1. bis 4. Person, Kinder und Kleinkinder

Wenn eine Stornierung Ihre Kabinenbelegung oder die Anzahl der vollzahlenden Gäste unter die Anzahl reduziert, auf der der Preis und/oder die für Ihre Buchung vereinbarten Rabatte oder Vergünstigungen beruhen, werden wir die Reisekosten der verbleibenden Gäste auf der Grundlage des dann geltenden Tarifs neu berechnen und Ihnen entsprechend in Rechnung stellen.

Wir werden in Bezug auf ungenutzte Teile Ihrer Reise keine Rückerstattungen vornehmen, dies schließt Kreuzfahrten, Hotelunterkünfte, landgestützte Programme, Flüge oder Transfers mit ein, ist aber nicht darauf beschränkt. Stornogebühren für Zusatzleistungen

Zusatzleistung	Zeitraum des Rücktritts vor Reiseantritt	Stornokosten pro Person*
Vor- und Nachprogramm (Hotel & Land Packages)	60 - 0 Tage	100% für Überland Touren** 100% für alle anderen Pakete
Visapakete	60 - 0 Tage	100%
Executive Collection & Private Transfers	36 - 0 Stunden	100%
Al Carte Landausflüge	36 - 0 Stunden	100%
Unlimited & Your World Packages	ab dem Einschiffungstag	100%
Reservierungen im Culinary, La Reserve & Privée	ab 36 Stunden vor der gebuchten Reservierung	100%
Gebühr für individuelle Fluganpassungen	ab Anfrage - nicht erstattbar	100%
Gebühr für Flugaufpreise	Standard Stornostaffel	100%

\* anwendbar für 1. bis 4. Person, Kinder und Kleinkinder

\*\* Überlandprogramme müssen bis spätestens 60 Tage vor Abfahrt gebucht werden. Für Stornierungen ab 60 Tagen vor Reiseantritt fallen 100% Stornogebühren an.

## 7. Versicherung

Den Gästen wird empfohlen, eine adäquate und angemessene Reiseversicherung abzuschließen, die mindestens alle Reise-, Stornierungs-, Kranken- und Rückführungskosten abdeckt. Sie müssen Ihre Reiseversicherung spätestens innerhalb von 14 Tagen nach vollständiger Bezahlung Ihres Urlaubs abschließen, aber es wird empfohlen, dies vor oder zum Zeitpunkt der Buchung zu tun.

Bitte lesen Sie die Bedingungen Ihrer Police sorgfältig durch und nehmen Sie sie in den Urlaub mit. Es liegt in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass der von Ihnen abgeschlossene Versicherungsschutz Ihren speziellen Bedürfnissen angemessen ist. Wir prüfen nicht den Umfang oder die Angemessenheit des Versicherungsschutzes.

## 8. Änderungen und Stornierungen durch uns

### a) Änderungen vor der Abreise

Manchmal müssen Änderungen an beworbenen und bestätigten Pauschalreisen sowohl vor als auch nach der Buchungsbestätigung vorgenommen werden. Die meisten Änderungen an bestätigten Buchungen sind unerheblich und wir haben das Recht, diese vorzunehmen. Bei unerheblichen Änderungen vor der Abreise werden wir Sie schriftlich informieren. Für derartige unerhebliche Änderungen ist keine Entschädigung auf den Reisepreis zu zahlen. Unerhebliche Änderungen sind wahrscheinlich unter anderem und zum Beispiel ein Wechsel der bestätigten Kabine in eine andere innerhalb derselben Kategorie oder höher, eine Änderung der Fluggesellschaft oder der Flugzeit von weniger als 12 Stunden oder des Zielflughafens oder des Flugzeugmodells.

Gelegentlich können wir vor der Abreise durch Umstände, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, gezwungen sein, eine erhebliche Änderung an den wesentlichen Hauptmerkmalen der Reiseleistungen, die Teil Ihrer bestätigten Buchung sind, oder an besonderen Vereinbarungen vorzunehmen, die wir als Teil unseres Vertrags gemäß Klausel 14 akzeptiert und vereinbart haben.

Für den Fall, dass wir vor der Abreise eine erhebliche Änderung der wesentlichen Hauptmerkmale Ihrer bestätigten Reisearrangements oder der akzeptierten Sonderwünsche vornehmen müssen, werden wir Ihnen ein neues Vertragsangebot mit den notwendigen Änderungen so schnell wie möglich schriftlich mitteilen:

- (i) das neue Vertragsangebot und deren Auswirkungen auf Ihren Urlaubspreis;
- (ii) für den Fall, dass Sie das neue Vertragsangebot nicht annehmen möchten, Angaben zu jedem von uns angebotenen Ersatzpaket (und zu allen Preisnachlässen, sofern diese Pakete von geringerer Qualität sind oder weniger kosten);
- (iii) Ihr Recht, von Ihrer Buchung kostenlos zurückzutreten stornieren und eine volle Rückerstattung zu erhalten, wenn Sie das neue Vertragsangebot oder ein angebotenes Ersatzpaket nicht akzeptieren möchten; und
- (iv) die Frist, innerhalb derer Sie uns über Ihre Entscheidung informieren müssen und was passiert, wenn Sie dies nicht tun (diese Frist hängt davon ab, wie schnell wir Ihre Antwort benötigen).

Wenn Sie Ihre Buchung stornieren, erstatten wir Ihnen alle Zahlungen, die Sie an uns geleistet haben, innerhalb von 14 Tagen nach dem Datum, an dem wir oder das Reisebüro, über das Sie Ihre Buchung vorgenommen haben, Ihre Rücktrittserklärung erhalten haben. Wenn wir innerhalb der angegebenen Frist nichts von Ihnen hören (nachdem wir Ihnen die oben genannten Informationen ein zweites Mal mitgeteilt haben), werden wir Ihre Buchung stornieren und alle an uns geleisteten Zahlungen innerhalb von 14 Tagen zurückerstatten.

#### (b) Stornierung vor der Abreise

Gelegentlich kann es notwendig sein, bestätigte Pauschalreisen zu stornieren.

Sollten wir aufgrund unvermeidbarer, unvorhergesehener und außergewöhnlicher Umstände (siehe Klausel 9) an der Erfüllung Ihrer vertraglich zugesicherten Pauschalreise gehindert sein und wir Ihnen dies so schnell wie möglich mitteilen, haben wir das Recht, Ihren Vertrag zu kündigen. In diesem Fall werden wir Ihnen alle Gelder erstatten, die Sie uns innerhalb von 14 Tagen nach dem Datum, an dem wir Sie über die Stornierung informiert haben, gezahlt haben, aber wir übernehmen keine weitergehende oder andere Haftung Ihnen gegenüber, dies schließt Entschädigung oder Kosten oder Ausgaben, die Ihnen entstehen oder entstanden sind, mit ein.

#### (c) Flugverspätung und -annullierung

Wenn Ihr Flug annulliert wird oder sich verspätet, Ihr Flugticket in der Beförderungsklasse herabgestuft wird oder die Beförderung wird von Ihrer Fluggesellschaft gänzlich verweigert, kann die Fluggesellschaft verpflichtet sein, Ihnen je nach den Umständen eine Entschädigung zu zahlen, die Kosten Ihres Fluges zu erstatten und/oder Ihnen Unterkunft und/oder Erfrischungen gemäß der EG-Verordnung Nr. 261/2004 - Denied Boarding Regulations 2004 - zur Verfügung zu stellen. Gegebenenfalls müssen Sie die Fluggesellschaft für die Ihnen zustehende Entschädigung oder sonstige Zahlung in Anspruch nehmen. Alle Beträge, die Sie von der betreffenden Fluggesellschaft aufgrund dieser Verordnung erhalten oder erhalten können, stellen den vollen Betrag Ihres Anspruchs auf Entschädigung oder andere Zahlungen dar, die sich aus einer solchen Annullierung, Verspätung, Herabstufung oder Nichtbeförderung ergeben. Dies schließt jede Nichterfüllung, Notlage, Unannehmlichkeit oder Auswirkung auf andere Arrangements mit ein. Wir sind nicht verpflichtet, in Bezug auf die Denied Boarding Regulations oder in Bezug auf Flugannullierung oder -verspätung, Herabstufung eines Flugtickets oder Nichtbeförderung Zahlungen an Sie zu leisten, da der volle Betrag Ihres Entschädigungsanspruches oder andere Zahlungen (wie oben beschrieben) durch die Verpflichtungen der Fluggesellschaft im Rahmen der Denied Boarding Regulations abgedeckt ist. Wenn wir aus irgendeinem Grund eine Zahlung an Sie oder einen Dritten leisten, für die die Fluggesellschaft gemäß der Denied Boarding Regulations verantwortlich ist, müssen Sie uns auf Verlangen die Rechte abtreten, die Sie bei der Fluggesellschaft haben oder hatten, um die fragliche Zahlung bei der Fluggesellschaft geltend zu machen. Wenn Ihre Fluggesellschaft diese Regeln nicht einhält, besuchen Sie bitte die Website der CAA [www.caa.co.uk](http://www.caa.co.uk), um sich über die Möglichkeiten zur Lösung Ihrer Beschwerde zu informieren.

### **9. Unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände**

Unter unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen ist im Rahmen dieser Allgemeinen Reisebedingungen eine Situation zu verstehen, auf die wir keinen Einfluss haben und deren Folgen auch dann nicht hätten vermieden werden können, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. Sofern in diesen Allgemeinen Reisebedingungen nicht ausdrücklich anderweitig angegeben, können wir keine Haftung übernehmen oder eine Entschädigung bezahlen, wenn die Erfüllung oder prompte Erfüllung unserer Verpflichtungen aus unserem Vertrag mit Ihnen durch unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände verhindert oder beeinträchtigt wird oder Sie anderweitig einen Schaden oder Verlust erleiden (wie in Klausel 10(2) weiter unten näher beschrieben). Zu diesen Umständen gehören in der Regel (ob tatsächlich oder drohend) Krieg, Aufruhr, Unruhen, terroristische Aktivitäten, Arbeitskämpfe, Natur- oder Nuklearkatastrophen, ungünstige Wetterbedingungen (einschließlich Hurrikans), Epidemien, Brände und Schließung oder Einschränkung des Luftraums, der Flughäfen und Häfen. Zu den unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen gehört auch, wenn das britische Außenministerium ([www.gov.uk/foreign-travel-advice](http://www.gov.uk/foreign-travel-advice)) oder ein anderes europäisches Außenministerium von allen Reisen oder von allen außer notwendigen Reisen in ein Land, eine Region oder ein Reiseziel abrät. Für den Fall, dass die Reisehinweise der verschiedenen Institutionen unterschiedlich sind, werden wir den Hinweisen des britischen Außenministeriums folgen.

### **10. Unsere Haftung Ihnen gegenüber**

(1) Vorbehaltlich der nachstehenden Klauseln 10(5) und 10(6) verpflichten wir uns, dafür zu sorgen, dass die von uns im Rahmen unseres Vertrags mit Ihnen vereinbarten Reisearrangements mit angemessener Sachkenntnis und Sorgfalt erbracht, durchgeführt oder zur Verfügung gestellt werden. Dies bedeutet, dass wir, vorbehaltlich dieser Allgemeinen Reisebedingungen, die Verantwortung übernehmen, wenn Sie z.B. sterben oder eine Körperverletzung erleiden oder Ihre vertraglichen Reiseleistungen nicht wie versprochen bereitgestellt werden oder sich als mangelhaft erweisen, weil wir, unsere Mitarbeiter, Agenten oder Lieferanten nicht in der Lage sind, Ihre vertraglichen Reiseleistungen mit angemessener Sachkenntnis und Sorgfalt zu erbringen, durchzuführen oder anzubieten. Bitte beachten Sie, dass es in Ihrer Verantwortung liegt, darzulegen, dass wir nicht mit angemessener Sorgfalt vorgegangen sind, wenn Sie einen Anspruch gegen uns geltend machen wollen. Darüber hinaus sind wir nur dann für das verantwortlich, was unsere Mitarbeiter, Agenten und Lieferanten tun oder nicht tun, wenn sie zu dem Zeitpunkt im

Rahmen ihrer Beschäftigung tätig waren (bei Mitarbeiter) oder Arbeiten ausführten, um die wir sie ersucht hatten (bei Agenten und Lieferanten). Für alle Ansprüche, die unter die Klauseln 10(5) oder 10(6) fallen oder auf die die Bestimmungen eines anderen internationalen Übereinkommens Anwendung finden, gilt diese Klausel 10(1) nur insoweit, als sie mit den anwendbaren Bestimmungen der entsprechenden Verordnung und des Athener Übereinkommens (wie in Klausel 10(6) definiert) oder den anwendbaren Bestimmungen eines anderen anwendbaren internationalen Übereinkommens oder einer EU-Verordnung vereinbar ist.

(2) Wir sind nicht verantwortlich für Verletzungen, Krankheiten, Tod, Verlust, Schäden, Aufwendungen, Kosten oder andere Beträge oder Ansprüche jeglicher Art, die sich aus Folgendem resultieren:

- (i) der oder den eigenen Handlungen und/oder Unterlassung(en) des oder der betroffenen Gäste; oder
- (ii) der oder den eigenen Handlungen und/oder Unterlassung(en) eines Dritten, der nicht mit der Bereitstellung Ihrer vertraglich vereinbarten Reiseleistungen betraut war und die unvorhersehbar oder unvermeidbar waren; oder
- (iii) bei unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen im Sinne von Klausel 9.

(3) Bitte beachten Sie, dass wir keine Verantwortung für Leistungen übernehmen können, die nicht Bestandteil unseres Vertrages sind. Dazu gehören zum Beispiel alle zusätzlichen Dienstleistungen oder Einrichtungen, die Ihr Hotel oder ein anderer Anbieter Ihnen erbringt oder anbietet, wenn die Dienstleistungen oder Einrichtungen nicht von uns als Bestandteil Ihres Urlaubs beworben werden und wir nicht vereinbart haben, sie als Bestandteil unseres Vertrags zu vermitteln. Siehe auch Klauseln 15 "Landausflüge und Broschüren-Informationen". Darüber hinaus versprechen wir, ungeachtet der von uns auf unserer Website, in unseren Broschüren oder anderswo verwendeten Formulierungen, nur die angemessenen Fähigkeiten einzusetzen und die Sorgfalt aufzuwenden, die oben erwähnt werden, und wir übernehmen Ihnen gegenüber keine größere oder andere Haftung.

(4) Unsere Haftung ist gemäß Klausel 10(5) und (6) beschränkt. Vorbehaltlich der Klauseln 10(5) und 10(6) sind wir bei Personenschaden oder Tod, den wir oder unsere Mitarbeiter vorsätzlich oder fahrlässig verursacht haben, nicht berechtigt, die Höhe des Ihnen zustehenden Schadens oder irgendeine andere Haftung zu begrenzen, die wir nach englischem Recht nicht begrenzen dürfen.

In allen sonstigen Fällen, in denen wir Ihnen gegenüber haftbar sind, beträgt der Höchstbetrag, den wir Ihnen bei allen weiteren Ansprüchen zahlen müssen, das Dreifache der Gesamtkosten Ihres Urlaubs (ohne Versicherungsprämien oder Änderungs-/Stornogebühren), die von oder im Namen der betroffenen Person(en) insgesamt gezahlt werden. Dieser Höchstbetrag wird nur dann gezahlt, wenn sich die berechtigte Reisepreisminderung auf bis zu 100% summiert und Sie in gleicher Höhe einen Schadenersatzanspruch wegen entgangener Urlaubsfreude haben und in der Addition weiterer vertraglicher Schadenersatzansprüche der dreifache Reisepreis überschritten wird.

(5) Wenn eine Forderung oder ein Teil einer Forderung (einschließlich derjenigen, die Tod oder Körperverletzung beinhalten) sich auf ein Flugarrangement (einschließlich und ohne Einschränkung des Ein- und/oder Ausstiegs aus dem betreffenden Flugzeug) bezieht, auf die ein internationales Übereinkommen oder eine EU-Vorschrift Anwendung findet, ist, wenn wir den Flug als Bestandteil unseres Vertrags vereinbart haben (unabhängig davon, ob er Teil eines Flug-Inklusiv Pakets ist oder nicht), ist unsere Haftung (einschließlich des Höchstbetrags der Entschädigung, die wir Ihnen zahlen müssen, und der Art der Forderung und der Umstände, unter denen die Entschädigung zu zahlen ist) so begrenzt, als wären wir gemäß dieser Klausel 10(5) der betreffende Beförderer. Der Höchstbetrag, den wir Ihnen für diese Forderung oder den Teil einer Forderung zahlen müssen, wenn wir Ihnen gegenüber auf irgendeine Weise haftbar gemacht werden, ist auf den Höchstbetrag beschränkt, den wir oder der betreffende Beförderer gemäß dem internationalen Übereinkommen oder der für den betreffenden Flug oder den entsprechenden Anspruch geltenden EU-Verordnung zahlen müssten (z. B. das Warschauer Abkommen in seiner geänderten oder unveränderten Fassung und das Übereinkommen von Montreal für internationale Flugreisen und/oder für Fluggesellschaften mit einer von einem EU-Land erteilten Betriebsgenehmigung, die EG-Verordnung über die Haftung von Luftfahrtunternehmen Nr. 889/2002 für nationale und internationale Flugreisen). Wenn wir oder der Beförderer nicht verpflichtet sind oder wären, an Sie im Rahmen des anwendbaren internationalen Übereinkommens oder der EU-Verordnung eine Zahlung zu leisten (einschließlich der Fälle, in denen eine Forderung nicht gemäß den in dem anwendbaren Übereinkommen oder der anwendbaren Verordnung festgelegten Fristen gemeldet oder ausgestellt wird), sind wir als Reiseveranstalter ebenfalls nicht verpflichtet, an Sie für diese Forderung oder einen Teil der Forderung eine Zahlung zu leisten. Bei jeder Zahlung ziehen wir jeden Betrag ab, den Sie von der Fluggesellschaft für die betreffende Beschwerde oder Forderung erhalten haben. Kopien der geltenden internationalen Konventionen und EU-Vorschriften sind auf Anfrage bei uns erhältlich. Bitte beachten Sie auch, dass für die Meldung von Verlust, Beschädigung oder Verspätung des Gepäcks an die Fluggesellschaft strenge Fristen gelten. Jede Klage in Bezug auf eine Forderung (einschließlich einer Klage wegen Körperverletzung oder Tod) muss gemäß dem in dem anwendbaren internationalen Übereinkommen oder der EU-Verordnung festgelegten Datum innerhalb von zwei Jahren erhoben werden.

(6) Die Verordnung (EG) Nr. 392/2009 über die Haftung von Beförderern bei Unfällen von Reisenden ("Verordnung") ist am 31. Dezember 2012 in den EU- und EWR-Staaten in Kraft getreten. Sie übernimmt, implementiert und erweitert einige Bestimmungen des Athener Übereinkommens von 1974 über die Beförderung von Reisenden und ihres



Gepäcks auf See geändert durch das Protokoll von 2002 in seiner jeweils aktuellen Fassung ("Athener Übereinkommen"). Bezugnahmen in diesen Buchungsbedingungen auf das Athener Übereinkommen beziehen sich auf die Bestimmungen des Athener Übereinkommens, die durch die Verordnung aufgenommen, umgesetzt und erweitert werden, sofern der Kontext nichts Anderes erfordert. Die Verordnung und das Athener Übereinkommen gelten für internationale Beförderungen im Sinne des Athener Übereinkommens. Wo zutreffend gelten die Verordnung und das Athener Übereinkommen für die Kreuzfahrtsreiseleistungen Ihres Urlaubs sowie den Vorgang des Ein- und Aussteigens bei dem betreffenden Schiff in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Athener Übereinkommens ("Beförderungsverlauf"). Wir sind der Beförderer im Sinne der Verordnung und des Athener Übereinkommens. Die Verordnung und das Athener Übereinkommen regeln die Haftung des Beförderers für Fahrgäste, ihr Gepäck und ihre Fahrzeuge sowie die Mobilitätshilfen bei Unfällen während der Beförderung. Sie berührt nicht das Recht der Beförderer, ihre Haftung für Unfälle gemäß dem Internationalen Übereinkommen über die Beschränkung der Haftung für Seeforderungen (International Convention on Limitation of Liability for Maritime Claims) von 1976, geändert durch das Protokoll von 1996 in seiner jeweils aktuellen Fassung, zu beschränken. Unfälle im Rahmen der Verordnung und des Athener Übereinkommens umfassen sowohl 'Schifffahrtsereignisse' als auch 'Nicht-Schifffahrtsereignisse' während der Beförderung. Ein 'Schifffahrtsereignis' bedeutet Schiffbruch, Kentern, Kollision oder Strandung des Schiffes, Explosion oder Brand im Schiff oder Defekt im Schiff. Ein 'Nicht-Schifffahrtsereignis' ist jedes Ereignis, das kein Schifffahrtsereignis ist.

Für alle Ansprüche, die während der Beförderung entstehen, haften wir Ihnen gegenüber nur gemäß der Verordnung und gegebenenfalls nach dem Athener Übereinkommen. Dazu gehören auch Ansprüche bei Tod oder Körperverletzung oder Verlust oder Beschädigung des Gepäcks oder von Mobilitätshilfen oder anderer spezifischer Ausrüstung, die von einem Gast mit eingeschränkter Mobilität genutzt wird ("Mobilitätshilfe"). Dies bedeutet, dass Sie nicht berechtigt sind, Ansprüche gegen uns geltend zu machen, die während der Beförderung entstehen, die nicht ausdrücklich durch die Verordnung und das Athener Übereinkommen zugelassen sind oder die über die in der Verordnung und gegebenenfalls im Athener Übereinkommen vorgesehenen Grenzen hinausgehen. Alle Ansprüche, die unter die Verordnung und das Athener Übereinkommen fallen, müssen innerhalb der im Athener Übereinkommen festgelegten Fristen geltend gemacht werden (siehe unten). Alle Verfahren müssen innerhalb der im Athener Übereinkommen festgelegten Höchstfrist durchgeführt werden.

Eine kurze Zusammenfassung unserer Haftung nach der Verordnung und gegebenenfalls den Athener Übereinkommen ist nachstehend aufgeführt.

### **Körperverletzung oder Tod**

Das Athener Übereinkommen begrenzt den Höchstbetrag, den wir als Beförderer zahlen müssen, wenn wir im Falle von Tod oder Körperverletzung während der Beförderung haftbar gemacht werden. Je nachdem, ob der Tod oder die Körperverletzung auf ein Schifffahrtsereignis oder ein Nicht-Schifffahrtsereignis zurückzuführen ist, gelten unterschiedliche Haftungsgrenzen und -Grundlagen. Bei einem Schifffahrtsereignis hat der Passagier Anspruch auf eine Entschädigung von bis zu 250.000 SZR (ca. 266.000 £ oder 304.000 € per 22. Juni 2018), mit Ausnahme von Umständen, die der Beförderer nicht zu vertreten hat (z.B. Kriegshandlungen, Naturkatastrophen, Handlungen Dritter). Die Entschädigung für ein Schifffahrtsereignis kann bis zu 400.000 SZR (ca. 425.000 £ oder 486.000 € per 22. Juni 2018) betragen, es sei denn, der Beförderer weist nach, dass das Ereignis ohne sein Verschulden oder Versäumnis eingetreten ist. Bei einem Nicht-Schifffahrtsereignis hat der Passagier Anspruch auf eine Entschädigung von bis zu 400.000 SZR (ca. 425.000 £ oder 486.000 € per 22. Juni 2018), wenn er nachweist, dass der Vorfall auf ein Verschulden des Beförderers zurückzuführen ist.

Unter bestimmten Umständen haften wir nicht für Tod oder Körperverletzung, die während der Beförderung entstehen.

### **Gepäck**

Das Athener Übereinkommen begrenzt auch den Höchstbetrag, den wir als Beförderer bei Verlust oder Beschädigung des Gepäcks während der Beförderung zahlen müssen. Je nachdem, ob der Verlust oder die Beschädigung durch ein Schifffahrtsereignis oder ein Nicht-Schifffahrtsereignis entstanden ist, gelten unterschiedliche Haftungsgrundlagen. Kabinengepäck ist Gepäck, das der Fluggast in seiner Kabine oder anderweitig in seinem Besitz, seiner Obhut oder unter seiner Kontrolle hat. Das Gepäck schließt keine Mobilitätshilfen mit ein, die im Folgenden behandelt werden. Der Verlust oder die Beschädigung von Gepäck umfasst Kosten, die dadurch entstehen, dass das Gepäck nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach Ankunft des Schiffes, auf dem das Gepäck befördert wurde oder hätte befördert werden sollen, an den Passagier zurückgegeben wird, nicht jedoch Verspätungen aufgrund von Arbeitskonflikten.

Bei Verlust oder Beschädigung durch ein Schifffahrtsereignis hat der Reisende Anspruch auf eine Entschädigung durch den Beförderer von bis zu 2.250 SZR (ca. 2.400 £ oder 2.700 € per 22. Juni 2018) für Kabinengepäck und bis zu 3.375 SZR (ca. 3.600 £ oder 4.100 € per 22. Juni 2018) für anderes Gepäck, es sei denn, der Beförderer weist nach, dass das Ereignis ohne sein Verschulden eingetreten ist. Bei Verlust oder Beschädigung durch ein Nicht-Schifffahrtsereignis hat der Gast Anspruch auf eine Entschädigung durch den Beförderer von bis zu 2.250 SZR (ca. 2.400 £ oder 2.700 € per 22. Juni 2018) für Kabinengepäck und bis zu 3.375 SZR (ca. 3.600 £ oder 4.100 € per 22.

Juni 2018) für anderes Gepäck, wenn er nachweist, dass das Ereignis auf ein Verschulden des Beförderers zurückzuführen ist.

### **Wertgegenstände oder wichtige Dinge**

Alle wertvollen und wichtigen Gegenstände (z.B. Geld, Schmuck, Medikamente, zerbrechliche Gegenstände, wichtige Reise- und andere Dokumente, Video-/Kamera-/Computerausrüstung, andere Wertsachen usw.) müssen von Hand getragen werden und dürfen nicht in Ihrem Gepäck verstaut und/oder ungesichert in Ihrer Kabine oder anderswo an Bord des Schiffes, in einem anderen Transportmittel oder in einer anderen Unterkunft zurückgelassen werden. Solche Gegenstände müssen besonders sorgfältig behandelt werden. Zu Ihrem Schutz müssen alle wertvollen und wichtigen Gegenstände an Bord des Schiffes oder während eines Hotelaufenthalts in Ihrer Kabine oder Ihrem Hotelzimmer, sofern vorhanden, in einem Mini-Safe aufbewahrt oder bei der Rezeption Ihres Hotels hinterlegt werden, wenn diese Gegenstände nicht persönlich in der Hand oder am Körper getragen werden. Bitte bedenken Sie jedoch, dass kein Mini-Safe absolut sicher ist und überlegen Sie gut, ob Sie die betreffenden Gegenstände mit in den Urlaub nehmen müssen. Bei Verlust, Beschädigung oder Diebstahl eines wertvollen oder wichtigen Gegenstandes sind wir berechtigt, gegebenenfalls geltend zu machen, dass Sie den Gegenstand besser nicht in den Urlaub hätten mitnehmen sollen. Wir haften in keinem Fall für den Verlust oder die Beschädigung von Bargeld, handelbaren Wertpapieren, Gold, Silber, Schmuck, Ornamenten, Kunstwerken oder anderen Wertsachen. Es wird dringend empfohlen, eine geeignete und angemessene Versicherung abzuschließen, um alle wertvollen und wichtigen Gegenstände zu schützen.

Bitte beachten Sie, dass wir auf keinem unserer Schiffe die Möglichkeit haben, Wertsachen zur Aufbewahrung anzunehmen. In Übereinstimmung mit dem Athener Übereinkommen können wir daher für den Verlust oder die Beschädigung von Wertsachen, die Sie mit in den Urlaub nehmen, keine Haftung übernehmen. Die Unterbringung von Wertsachen in einem Mini-Safe in der Kabine stellt im Sinne des Athener Übereinkommens keine sichere Aufbewahrung dar.

Unbeschadet des Vorstehenden ist für den Fall, dass wir für den Verlust oder die Beschädigung von Wertsachen auf irgendeiner Grundlage haftbar gemacht werden, der Maximalbetrag, den wir Ihnen für den Verlust oder Schaden zahlen müssen, das Maximum, das wir nach dem Athener Übereinkommen für Wertsachen, die zum vereinbarten Zweck der Verwahrung bei uns hinterlegt werden, zu zahlen ist. Dieses Maximum beträgt 3.375 SZR pro Person (ungefähr 3.600 £ oder 4.100 € per 22. Juni 2018).

### **Mobilitätshilfen**

Die Verordnung und das Athener Übereinkommen begrenzen auch den Höchstbetrag, den wir als Beförderer bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen während der Beförderung zahlen müssen. Bei Verlust oder Beschädigung durch ein Schifffahrtsereignis hat der Reisende Anspruch auf eine Entschädigung durch den Beförderer in Höhe des Wiederbeschaffungswertes oder der Reparaturkosten der betreffenden Ausrüstung, es sei denn, der Beförderer weist nach, dass das Ereignis ohne sein Verschulden eingetreten ist. Bei Verlust oder Beschädigung durch ein Nicht-Schifffahrtsereignis hat der Reisende Anspruch auf eine Entschädigung durch den Beförderer in Höhe des Wiederbeschaffungswertes oder der Reparaturkosten der betreffenden Ausrüstung, wenn er oder sie nachweist, dass das Ereignis auf ein Verschulden oder ein Versäumnis des Beförderers zurückzuführen ist.

### **Vorauszahlung im Falle eines Schifffahrtsereignisses**

Bei Tod oder Körperverletzung durch ein Schifffahrtsereignis hat der Passagier oder eine andere schadenersatzberechtigte Person Anspruch auf eine Vorauszahlung zur Deckung des unmittelbaren wirtschaftlichen Bedarfs. Die Zahlung wird auf der Grundlage des erlittenen Schadens berechnet, erfolgt innerhalb von 15 Tagen und wird im Todesfall nicht weniger als 21.000 € (ca. 18.400 £ per 22. Juni 2018) betragen.

### **Fristen**

Offensichtliche Schäden an Kabinen- oder anderem Gepäck sind uns bei Kabinengepäck vor oder spätestens beim von Bord gehen oder bei anderem Gepäck bei der Rückgabe schriftlich anzuzeigen. Nicht erkennbare Schäden oder Verlust des Kabinen- oder des sonstigen Gepäcks sind uns innerhalb von 15 Tagen nach dem von Bord gehen oder der Rückgabe (bzw. der planmäßigen Rückgabe im Fall von Verlust) schriftlich anzuzeigen.

Kommt der Passagier dem nicht nach, so wird vermutet, dass er das Gepäck unbeschädigt erhalten hat, sofern das Gegenteil nicht nachgewiesen wird. Die schriftliche Mitteilung muss nicht erfolgen, wenn der Zustand des Gepäcks zum Zeitpunkt des Empfangs Gegenstand einer gemeinsamen Untersuchung war.

Im Allgemeinen muss ein Schadenersatzverfahren vor einem zuständigen Gericht innerhalb einer Frist von zwei Jahren nach dem im Athener Übereinkommen festgelegten Zeitpunkt eingeleitet werden, andernfalls ist es verjährt. Die Berechnung dieser Verjährungsfrist kann je nach Art des Schadens unterschiedlich ausfallen.

## **Haftungsausschluss**

Die Haftung des Beförderers kann reduziert sein, wenn er nachweist, dass der Tod oder die Körperverletzung eines Passagiers oder der Verlust oder die Beschädigung seines Gepäckstückes durch ein Verschulden des Passagiers verursacht oder mitverursacht wurde.

Die Begrenzungen der verschiedenen Entschädigungsbeträge gelten nicht, wenn nachgewiesen wird, dass der Schaden auf eine Handlung des Beförderers oder eines Bediensteten oder Agenten des Beförderers oder des ausführenden Beförderers zurückzuführen ist, der Schaden absichtlich oder in dem Wissen verursacht wurde, dass ein solcher Schaden wahrscheinlich eintreten würde.

(7) Bitte beachten Sie, dass wir keine Haftung für Schäden, Verluste, Aufwendungen oder andere Beträge jeglicher Art übernehmen können, (1) bei denen wir aufgrund der Informationen, die Sie uns vor der Annahme Ihrer Buchung gegeben haben, nicht hätten vorhersehen können, dass Sie darunter leiden oder zu Schaden kommen würden, wenn wir unseren Vertrag mit Ihnen verletzen würden oder (2) die nicht durch einer Vertragsverletzung oder einem anderen Verschulden unsererseits oder unserer Mitarbeiter oder, wenn wir für diese verantwortlich sind, unserer Lieferanten entstanden sind. Darüber hinaus können wir keine Haftung für Verluste oder Aufwendungen im Zusammenhang mit dem Betrieb einer Firma, eines Unternehmens, eines Gewerbetriebes oder Handelsgeschäfts übernehmen, einschließlich ohne Einschränkung für Einkommensverluste aus selbständiger Tätigkeit.

## **11. Beschwerden und ABTA-Schiedsverfahren**

Für den unwahrscheinlichen Fall, dass Sie während Ihres Urlaubs Grund zur Beanstandung oder Probleme mit Ihrem Urlaub haben, müssen Sie uns oder den Anbieter der betreffenden Dienstleistung(en) (falls nicht wir für die Durchführung dieser Reisedienstleistung verantwortlich zeichnen) unverzüglich informieren. Jede mündliche Mitteilung soll im Interesse Ihrer Beweissicherung auch schriftlich erfolgen und so schnell wie möglich unserem Customer Relations Desk oder dem Anbieter der betreffenden Dienstleistung übermittelt werden. Solange wir von einem Problem oder einer Beschwerde nichts wissen, können wir nicht damit beginnen, es zu lösen. Die meisten Probleme können schnell gelöst werden. Wenn Sie jedoch weiterhin unzufrieden sind, sollten Sie uns innerhalb von 28 Tagen nach dem Ende Ihres Urlaubs (oder bei Beschädigung oder Verlust des Gepäcks innerhalb der in Klausel 10(6) genannten Fristen) Ihre Buchungsreferenz und alle Einzelheiten Ihrer Beschwerde mitteilen. Nur der Reiseanmelder sollte uns schreiben. Wenn Sie Ansprüche gegen uns geltend machen wollen, müssen Sie auch die in Klausel 10(5) und 10(6) genannten Fristen für Klagen einhalten. Für alle Ansprüche und vorbehaltlich Klausel 10(4) können wir leider keine Haftung übernehmen, wenn Sie den oben genannten Verfahren nicht folgen.

Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit Ihrem Vertrag mit uns ergeben und nicht gütlich beigelegt werden können, können, wenn Sie dies wünschen, im Rahmen eines von ABTA organisierten und unabhängig verwalteten Sondersystems an ein Schiedsgericht verwiesen werden. Die Regelung sieht eine einfache und kostengünstige allein auf Unterlagen gestützte Schlichtungsmethode mit beschränkter Kostenhaftung für Sie vor. Ausführliche Informationen erhalten Sie auf Anfrage oder auf der ABTA-Website ([www.abta.com](http://www.abta.com)). Diese Regelung gilt nicht für Forderungen in einer Höhe von über 5.000 £ (ungefähr 5.600 €) pro Person. Auch besteht ein Limit von 25.000 £ (ungefähr 28.000 €) pro Buchung. Zudem gilt sie nicht für Ansprüche, die sich ausschließlich auf Körperschäden oder Krankheiten oder deren Folgen beziehen. Die Regelung kann jedoch Entschädigungsansprüche für geringfügige Verletzung oder Krankheit behandeln, wobei der Betrag, den der Schlichter in Bezug auf den Fall pro Person festsetzen kann, auf 1500 £ (ungefähr 1.700 €) begrenzt ist. Ihr Antrag auf ein Schiedsverfahren und andere erforderliche Dokumente müssen innerhalb von 18 Monaten nach Ihrer Rückkehr aus dem Urlaub bei ABTA eingehen. Außerhalb dieser Frist kann ein Schiedsverfahren im Rahmen der Regelung noch mit unserer Zustimmung möglich sein, obwohl der ABTA-Code eine solche Vereinbarung nicht erfordert. Für Verletzungs- und Krankheitsfälle können Sie das ABTA-Vermittlungsverfahren beantragen und wir haben die Möglichkeit, dem zuzustimmen (sind aber nicht dazu verpflichtet).

## **12. Schäden und Verhalten**

Wenn Sie bei uns buchen, übernehmen Sie die Verantwortung für von Ihnen verursachte Schäden oder Verluste. Die vollständige Bezahlung eines solchen Schadens (der, wenn er nicht genau bekannt ist, angemessen geschätzt wird) muss so schnell wie möglich an uns oder den betreffenden Anbieter erfolgen. Wenn die tatsächlichen Kosten des Verlustes oder der Beschädigung den Schätzbetrag übersteigen, müssen Sie die Differenz zahlen, sobald sie bekannt ist. Sind die tatsächlichen Kosten geringer als der bezahlte Betrag, wird die Differenz zurückerstattet. Sie sind auch verantwortlich für die Erfüllung aller Ansprüche, die im Zusammenhang mit solchen Schäden oder Verlusten Dritte uns gegenüber geltend machen, sowie für alle Kosten, die uns durch Ihre Handlungen entstehen (einschließlich unserer eigenen vollständigen Rechtsverfolgungskosten sowie der Kosten eines solchen Dritten). Sie sollten sicherstellen, dass Sie über eine angemessene Reiseversicherung verfügen, die Sie absichert, falls ein solcher Fall eintritt.

Wir erwarten, dass alle Gäste Rücksicht auf andere Menschen und Mitreisende nehmen. Wenn sich ein Gast nach unserer begründeten Meinung oder nach dem vernünftigen Ermessen des Kapitäns so verhält, dass er für Andere (z.B. andere Gäste) eine Gefahr für deren Gesundheit, Leben oder Eigentum darstellt oder Sachschäden verursacht oder verursachen könnte, sind wir berechtigt, die Pauschalreise des betreffenden Gastes oder der Gäste, in

erheblichen Fällen auch ohne vorherige Ankündigung, zu beenden. In diesem Fall ist der betreffende Gast oder sind die betreffenden Gäste verpflichtet, das Schiff oder eine andere entsprechende Unterkunft zu verlassen oder die Reise abzubrechen. Wir haben keine weitere Verantwortung gegenüber diesen Gästen, dies schließt alle Rückreisemodalitäten mit ein. Es erfolgt keine Rückerstattung und wir übernehmen keine Kosten, die durch die Kündigung entstehen. Siehe auch Klausel 24.

### **13. Konditionen der Anbieter**

Einige der Reise-Dienstleistungen, die Ihren Urlaub ausmachen, werden von unabhängigen Anbietern zur Verfügung gestellt. Diese Anbieter erbringen diese Leistungen zu ihren eigenen Geschäftsbedingungen. Einige dieser Bedingungen können oft in Übereinstimmung mit den geltenden internationalen Konventionen oder Vorschriften (siehe Klausel 10(5)) die Haftung des Anbieters Ihnen gegenüber einschränken oder ausschließen. Kopien der relevanten Teile dieser Bedingungen sind auf Anfrage bei uns oder dem jeweiligen Anbieter erhältlich.

### **14. Sonderwünsche, Mobilitätseinschränkungen, Behinderungen, Krankheiten und Kinder.**

Wenn Sie besondere Wünsche haben, können Sie uns dies bei der Buchung gerne mitteilen. Obwohl wir uns bemühen werden, alle derartigen Anfragen nach Möglichkeit zu erfüllen (oder an den jeweiligen Anbieter weiterzuleiten, wenn sich die spezielle Anfrage nicht auf die Kreuzfahrtleistung Ihres Urlaubs bezieht), können wir jedoch nicht garantieren, dass jeder Buchungs-Sonderwunsch erfüllt wird, es sei denn, Ihr Sonderwunsch wird ausdrücklich auf Ihrer Reisebestätigung als ein von uns akzeptierter Sonderwunsch bestätigt. Außer in den Fällen, in denen Ihr Sonderwunsch ausdrücklich bestätigt wurde, stellt die Nichterfüllung eines Sonderwunsches keine Vertragsverletzung unsererseits dar. Die Bestätigung, dass ein Sonderwunsch notiert oder an den Anbieter weitergeleitet wurde oder in andere Unterlagen aufgenommen wird, stellt keine Bestätigung dar, dass der Sonderwunsch erfüllt wird. Sofern und solange nicht ausdrücklich in der Reisebestätigung bestätigt, sind alle Sonderwünsche abhängig von ihrer Verfügbarkeit. Jede Sonderanforderung / Sonderwunsch, den wir akzeptiert haben, wird auf Ihrer Reisebestätigung ausdrücklich als akzeptiert bestätigt.

Die Informationen, die Sie vor Ihrer Buchung über Ihren Kreuzfahrt-Urlaub (auf unserer Website, in unseren Broschüren oder anderswo) erhalten, enthalten einen allgemeinen Hinweis, der sich auf die Eignung des Kreuzfahrt-Urlaubs für Personen mit eingeschränkter Mobilität bezieht. Allerdings bedeutet eingeschränkte Mobilität natürlich für jeden Einzelnen etwas Anderes, denn wir wissen, dass die individuellen Fähigkeiten, Einschränkungen und Anforderungen sehr unterschiedlicher Natur sein können. Wenn Sie als Gast an eingeschränkter Mobilität oder einer Krankheit oder Behinderung leiden, die sich auf Ihren Urlaub auswirken könnte, so geben Sie uns bitte vor der Buchung alle Einzelheiten bekannt, damit wir Ihnen genaue Informationen über die Eignung des Kreuzfahrt-Urlaubs unter Berücksichtigung Ihrer spezifischen Bedürfnisse geben können. Wir können in Bezug auf eine solche eingeschränkte Mobilität, einen solchen Zustand oder eine solche Behinderung ein ärztliches Attest oder andere Unterlagen, Informationen oder Reisetauglichkeitserklärungen verlangen, soweit wir es im Einzelfall für notwendig halten. In jedem Fall müssen Sie uns bei der Buchung und bei jeder Änderung Ihrer Mobilität, Ihres Zustandes oder Ihrer Behinderung alle Einzelheiten schriftlich mitteilen (einschließlich Angaben zu medizinischen Geräten oder Mobilitätshilfen wie z.B. Rollstühlen, die Sie mitbringen werden oder müssen). Sie müssen uns auch umgehend benachrichtigen, wenn sich nach der Bestätigung Ihrer Buchung eine Einschränkung Ihrer Mobilität, eine Änderung Ihres Gesundheitszustandes oder eine Behinderung ergibt, die sich auf Ihren Kreuzfahrt-Urlaub auswirken könnte. Sollten Sie aufgrund Ihrer eingeschränkten Mobilität oder Behinderung Hilfe bei der Ein- oder Ausschiffung benötigen, informieren Sie uns bitte, wenn möglich bei der Buchung, spätestens jedoch 48 Stunden bevor die angeforderte Hilfeleistung erforderlich ist. Bitte wenden Sie sich mit Ihrer Anfrage an unseren Gästeservice (Guest Services).

Sie erkennen an, dass die medizinische Versorgung auf einem Kreuzfahrtschiff eingeschränkt oder verzögert sein kann und dass das Schiff zu Zielen reisen könnte, an denen keine medizinische Versorgung verfügbar ist. Bestimmte internationale Sicherheitsanforderungen, Schiffbauvorschriften und/oder geltende Verordnungen können für mobilitätseingeschränkte Personen oder Personen mit einer schweren Seh- und/oder Hörbehinderung zu Schwierigkeiten, Behinderungen und nur eingeschränkter Reiseleistung führen. Gäste, die einen Rollstuhl benötigen, müssen ihren eigenen Rollstuhl mitbringen, da alle auf dem Schiff vorhandenen Rollstühle nur für den Notbetrieb bestimmt sind. Für die Bequemlichkeit und den Komfort dieser Gäste wird dringend empfohlen, einen zusammenklappbaren Rollstuhl mitzubringen. Die Gäste werden darauf hingewiesen, dass die Standard Kabinen nicht barrierefrei und rollstuhlgerecht gestaltet sind. Sie müssen körperlich fit genug sein, um Ihren Kreuzfahrt-Urlaub selbstständig zu gestalten. Sollte dies nicht möglich sein sind Sie verpflichtet mit einer Begleitperson reisen, die in der Lage ist, Ihnen während Ihres gesamten Kreuzfahrt-Urlaubs Hilfe zu leisten. Werdende Mütter in oder über der 24. Schwangerschaftswoche zum Zeitpunkt der Einschiffung können nicht an Bord des Schiffes reisen.

Gäste mit eingeschränkter Mobilität können möglicherweise an bestimmten Freizeitgestaltungen oder Programmen an Bord des Schiffes oder an Land in den Anlaufhäfen nicht teilnehmen, wenn dies zu einer Gefahr für sie selbst oder eine andere Person führen würde. Kleinkinder an Bord eines unseres Schiffes müssen zum Zeitpunkt des Auslaufens

mindestens sechs Monate alt sein. Bei Reisen mit 3 oder mehr aufeinanderfolgenden Tagen auf See muss das Kind zum Zeitpunkt des Auslaufens jedoch mindestens 12 Monate alt sein.

Jeder Gast unter 18 Jahren, der nicht mit seinen eigenen Eltern oder Erziehungsberechtigten reist (sondern z.B. in Begleitung von Großeltern, anderen Verwandten oder Freunden), muss über eine unterschriebene Einverständniserklärung der Eltern oder Erziehungsberechtigten (von beiden Elternteilen unterschrieben) verfügen, die eine Reise und im Notfall eine medizinische Behandlung erlaubt. Das Original des unterschriebenen Formulars (eine Kopie ist nicht zulässig) muss zusammen mit einer Kopie des Führerscheins oder Reisepasses beider Elternteile einem Vertreter von Oceania Cruises am Pier beim Check-in vorgelegt werden. Andernfalls kann die Beförderung des Gastes verweigert werden. In diesem Fall wird keine Rückerstattung des Reisepreises gewährt und es werden keine Ausgaben, Kosten oder andere Beträge irgendwelcher Art die der Gast im Vertrauen auf diese Reise bereits getätigt hat, erstattet.

## **15. Landausflüge und Prospektinformationen**

Die Angaben in unseren Broschüren entsprechen dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung.

Wir werden Ihnen (in unserer Broschüre, auf unserer Website und/oder an Bord) Informationen über Landausflüge geben, die Sie an Bord des Schiffes kaufen können. Je nach Verfügbarkeit können Sie Plätze auf ausgeschriebenen Landausflügen normalerweise im Voraus buchen - weitere Informationen hierzu erhalten Sie in dem Abschnitt „Häufig gestellte Fragen“. Die Angaben zu allen Landausflügen (einschließlich der voraussichtlichen Abfahrtszeiten) können sich ändern, und gelegentlich können Ausflüge auch abgesagt werden. Landausflüge unterliegen einer Teilnehmerbegrenzung, daher empfehlen wir Ihnen, gewünschte Ausflüge bereits bei Bestätigung der Kreuzfahrt zu buchen. Einige Ausflüge sind ggf zum Zeitpunkt der Buchung nicht verfügbar. Landausflüge können storniert werden wenn die für diesen Ausflug ausgeschriebene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. Landausflüge in Kuba müssen generell im Voraus gebucht werden da eine Buchung an Bord nicht möglich ist.

Nur soweit die Landausflüge bereits in den Kosten Ihrer Kreuzfahrtpauschalreise enthalten sind oder bei der Buchung Ihrer Kreuzfahrt mit gekauft wurden ("Landausflüge eingeschlossen"), sind Landausflüge Teil Ihrer Kreuzfahrt oder Ihres Kreuzfahrtarrangements und diese Buchungsbedingungen finden darauf Anwendung. Für alle anderen von Oceania Cruises oder dritten Betreibern nur vermittelten Landausflüge gelten gesonderte Bedingungen dieser Betreiber, die von uns völlig unabhängig sind. Für alle Landausflüge, die Sie buchen und die nicht im Pauschalreisepreis inbegriffen sind, schließen Sie mit uns einen getrennten Vermittlungs-Vertrag. Im Rahmen dieses Vertrages übernehmen wir nur die Verantwortung für die Auswahl seriöser Veranstalter, die Ihren Ausflug organisieren und durchführen, haften jedoch nicht für die Handlungen oder Unterlassungen des Betreibers oder seiner Mitarbeiter, Vertreter, Lieferanten oder Subunternehmer oder anderer mit dem Ausflug verbundener Personen (mit Ausnahme unserer eigenen Mitarbeiter). Falls wir auf irgendeiner Grundlage für den Ausflug haftbar gemacht werden, sind wir berechtigt, uns auf alle in diesen Allgemeinen Reisebedingungen enthaltenen oder erwähnten Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse zu berufen. Inbegriffene Landausflüge sind Bestandteil Ihres Pauschalreisevertrags mit uns und unterliegen diesen Buchungsbedingungen.

Wir können nicht zu jeder Zeit für die Richtigkeit der Informationen garantieren, die im Zusammenhang mit Landausflügen oder über den Hafen oder das Gebiet, dass Sie im Allgemeinen besuchen, gegeben werden, oder dass ein bestimmter Ausflug stattfinden wird, da sich die Gegebenheiten und Bedingungen schnell ändern können. Insoweit behalten wir uns vor, solche Informationen bei Bedarf zu erneuern. Die Nichtdurchführung bzw. Stornierung eines bestimmten Landausflugs stellt keine erhebliche Änderung eines wesentlichen Merkmales Ihres Kreuzfahrtarrangements dar und berechtigt Sie nicht zu einer anderen Entschädigung als der Erstattung der Kosten des betreffenden Ausflugs bzw. der betreffenden Ausflüge, wenn Sie diese bereits bezahlt haben. Ebenso ist jede Vermittlungshaftung, die wir im Zusammenhang mit einem Landausflug haben, auf die Kosten des jeweiligen Ausflugs beschränkt. Vorbehaltlich dieser Allgemeinen Reisebedingungen beschränken oder schließen wir unsere Haftung für Tod oder Körperverletzung, die durch unsere Fahrlässigkeit entstehen, jedoch nicht aus.

## **16. Pässe, Visa und Gesundheitsbestimmungen**

EU-Bürger benötigen einen gültigen EU-Pass, um an den in unseren Broschüren oder auf unserer Website angebotenen Kreuzfahrten oder Kreuzfahrtarrangements teilnehmen zu können. Die in einer Broschüre oder auf unserer Website enthaltenen Einreise- und Gesundheitsinformationen entsprechen dem Stand zum Zeitpunkt der Veröffentlichung. Die Einreisebestimmungen für EU-Bürger, die einen EU-Pass besitzen, finden Sie auf unserer Website. Wenn EU-Bürger, die im Besitz eines EU-Passes sind, für die Einreise in ein anderes Land ein Visum benötigen, werden die entsprechenden Informationen auf der Seite der betreffenden Kreuzfahrt oder an anderer Stelle auf unserer Website angezeigt. Wenn Sie kein EU-Bürger sind oder keinen EU-Pass besitzen, prüfen Sie bitte die für Ihren gewählten Urlaub geltenden Pass- und Visabestimmungen (einschließlich aller Länder, in die oder durch die Sie reisen möchten), die relevanten Informationen finden Sie hier: CIBTvisas (<http://cibtvisas.de/leisure-eu-splash>). Die erforderlichen Visa können Sie dann über den Visum- und Reisepassdienstleister CIBTvisas (<http://cibtvisas.de/>) anfordern. Informationen zu den Einreisebestimmungen der USA finden Sie unter <http://travel.state.gov>. Für die

Einreise in andere Länder wenden Sie sich bitte an die Botschaft oder das Konsulat des betreffenden Landes. Alle Gäste, auch EU-Bürger, sollten die Einreisebestimmungen bei der Buchung genau beachten und rechtzeitig vor der Abreise erneut überprüfen, da sich die Einreise- und Gesundheitsbestimmungen ändern können.

Der Zeitaufwand für die Beschaffung eines Reisepasses für einen EU-Bürger ist sehr unterschiedlich, und Sie sollten diese Beschaffungsfristen bei der für Sie zuständigen Passbehörde erfragen. Reisepässe müssen noch bis mindestens sechs Monate nach Reiseende gültig sein.

Um in die USA einzureisen, muss jeder Reisende (einschließlich Kinder) ein Visum haben, es sei denn, sie haben Anspruch auf das Visa Waiver Program (VWP). Die meisten EU-Urlauber haben Anspruch auf das VWP, aber bitte beachten Sie den nachfolgenden wichtigen Hinweis. Alle Besucher der USA (einschließlich Kinder), die für das VWP in Frage kommen, müssen im Voraus im Rahmen des elektronischen Reisegenehmigungssystems (Electronic System for Travel Authorisation - ESTA) für die Einreise in die USA eine Reisegenehmigung beantragen. Sie müssen mindestens 72 Stunden vor Ihrem Abflug oder Ihrer Abreise in die USA auf der ESTA-Website einen Online-Bewerbungsantrag (Details siehe unten) ausfüllen, aber es wird empfohlen, sich früher zu bewerben. Wenn der Antrag angenommen wird, erhalten Sie die Genehmigung über die Website. Die Genehmigung erfolgt in der Regel sehr schnell, kann aber bis zu 72 Stunden dauern, falls Daten überprüft werden müssen. Sie sollten sich die ESTA-Zulassungsnummer notieren, wenn Sie diese erhalten.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, sich falls erforderlich eine ESTA-Zulassung oder ein US-Visum zu besorgen. Wenn Sie vor der Einreise keine Genehmigung zur Einreise über die ESTA-Website oder ein US-Visum erhalten, dürfen Sie Ihren Hinflug oder Ihre Reise in die USA nicht antreten. Es fallen dann die vollen Stornogebühren an.

Die ESTA-Website finden Sie unter <https://esta.cbp.dhs.gov/esta>.

Wichtiger Hinweis: Nicht alle EU-Besucher der USA qualifizieren sich für das Visa Waiver Program. Wenn Sie jemals verhaftet wurden (selbst wenn Sie nicht wegen einer Straftat verurteilt wurden) oder einen Vorstrafeneintrag irgendeiner Art haben, müssen Sie ein Visum beantragen. Es gelten auch andere Ausnahmen. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die US-Botschaft oder das US-Konsulat im Land Ihres Wohnsitzes. Die Visabestimmungen können sich ändern. Weitere Informationen zu den Einreisebestimmungen in die USA finden Sie unter <http://travel.state.gov>. Sie sollten diese USA Einreisebestimmungen bereits bei der Buchung genau beachten und rechtzeitig vor der Abreise erneut überprüfen, da sich die Visum-Anforderungen ändern können.

Aktuelle Einreisebestimmungen von Kanada und den USA für Minderjährige: Erwachsene, die mit Minderjährigen unter 18 Jahren in die USA reisen, und nicht die Eltern oder Erziehungsberechtigten des Minderjährigen sind, müssen im Besitz einer notariell beglaubigten Einverständniserklärung der Eltern oder Erziehungsberechtigten sein, die dem Minderjährigen die Reise und medizinische Behandlung in Notfällen gestattet. Minderjährige unter 21 Jahren, die nicht mit beiden Elternteilen nach Kanada reisen, müssen im Besitz eines notariell beglaubigten Briefes sein, der die tatsächlichen Reisedaten und Unterschriften beider Elternteile enthält und den Namen der Person(en) angibt, mit denen der Minderjährige reist, und ihnen die Erlaubnis erteilt, den Minderjährigen zu begleiten.

Es liegt auch in Ihrer Verantwortung, sich rechtzeitig vor der Abreise über alle empfohlenen Impfungen und Gesundheitsvorkehrungen zu informieren. Details erhalten Sie bei Ihrer Hausarztpraxis, Reiseklinik oder Ihrem Gesundheitszentrum. Detaillierte Informationen für EU Bürger sind auch verfügbar beim National Travel Health Network and Centre [www.travelhealthpro.org.uk](http://www.travelhealthpro.org.uk) sowie unter [www.nhs.uk/livewell/travelhealth](http://www.nhs.uk/livewell/travelhealth). Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Broschüre sind uns keine gesundheitlichen Anforderungen oder Formalitäten bekannt, die für EU-Bürger gelten, die einen in dieser Broschüre aufgeführten Urlaub in Anspruch nehmen. Für einen Urlaub in der EU/EWR sollten sich Bürger der EWR vor der Abreise von Ihrem nationalen Krankenversicherer eine EHIC (Europäische Krankenversicherungskarte) besorgen. Weitere Informationen wie Sie eine EHIC im Land Ihres Wohnsitzes beantragen, erhalten Sie unter <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=559>.

Eine EHIC ist kein Ersatz für eine Reiseversicherung. Impfungen und andere gesundheitliche Anforderungen/Empfehlungen können sich für jedes Reiseziel jederzeit ändern. Bitte erkundigen Sie sich daher ca. sechs Wochen vor der Abreise bei einem Arzt oder einer Klinik, ob Sie die gesundheitspolizeilich notwendigen Voraussetzungen erfüllen und die zuletzt gültigen Informationen erhalten haben.

Es liegt in der Verantwortung des Reiseanmelders, dafür zu sorgen, dass alle Mitglieder der Gruppe vor der Abreise im Besitz aller notwendigen Reise- und Gesundheitsdokumente sind. Alle Kosten, die bei der Beschaffung solcher Unterlagen anfallen, sind von den Gästen selber zu tragen. Wir bedauern, dass wir keine Haftung übernehmen können, wenn Ihnen der Zugang zu einem Transportmittel oder die Einreise in ein Land verweigert wird, weil Sie keine korrekten Dokumente bei sich haben. Wenn das Fehlen notwendiger Reise- oder sonstiger Dokumente zu Geldbußen, Zuschlägen oder anderen Geldstrafen führt, die uns auferlegt oder an uns übertragen werden, oder wenn uns Auslagen entstehen, sind Sie verpflichtet, uns diese zu erstatten.

Das Foreign and Commonwealth Office hat über Ihr Reiseziel möglicherweise Informationen herausgegeben, die Sie vor der Buchung und Abreise lesen sollten. Bitte besuchen Sie für weitere Informationen <http://www.gov.uk/foreign-travel-advice>.

## 17. Sichere Fluggastdaten und erweiterte Passagierinformationen

Aus Sicherheitsgründen verlangen die Vereinigten Staaten, die meisten europäischen und viele andere Länder, dass die Fluggesellschaften vor dem Abflug Informationen über ihre Passagiere zur Verfügung stellen. Diese behördlichen Anordnungen werden als Secure Flight Passenger Data (SFPD) oder Advanced Passenger Information (API) bezeichnet. Wenn Sie einen Flug bei Oceania Cruises buchen, sind wir gesetzlich und vertraglich verpflichtet, diese Informationen im Namen der Fluggesellschaft erfassen.

Vollständiger Name, wie er in Ihrem Reisepass steht (einschließlich aller weiteren Vornamen)  
Geburtsdatum  
Geschlecht  
Passnummer und weitere Details  
ggf. Redress-Nummer (siehe unten\*)

Es können auch andere Informationen erforderlich sein.

\* Eine Redress-Nummer ist eine Nummer, die Fluggäste, die beim Fliegen in die Vereinigten Staaten oder beim Versuch, in die Vereinigten Staaten zu fliegen, zuvor falsch identifiziert wurden, in den USA beantragen können, um künftige Probleme zu vermeiden.

Weitere Informationen zu SFPD (einschließlich Redress-Nummern) finden Sie unter [www.tsa.gov/SecureFlight](http://www.tsa.gov/SecureFlight).

Die oben genannten Informationen müssen bei der Buchung eines Flug-Inklusiv Urlaubs bei Oceania Cruises oder, falls bei der Buchung nicht angegeben, sofort auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Wenn Sie dies nicht tun oder ungenaue oder unvollständige Angaben machen, können wir Ihre Buchung nicht annehmen, Ihre Buchung wird storniert oder Ihnen wird die Beförderung auf Ihrem Flug oder die Einreise in die USA und/oder in andere Länder, für die diese Anforderung gilt, verweigert. Dann fallen Stornogebühren an, und Sie sind für alle Kosten, Auslagen, Bußgelder und andere Beträge verantwortlich, die Ihnen, Oceania Cruises und/oder der Fluggesellschaft dadurch entstehen.

Wenn Sie bei uns eine reine Kreuzfahrt buchen, sind Sie bei allen Direktbuchungen von Flügen, für die eine SFPD oder API erforderlich ist, dafür verantwortlich, die oben genannten Informationen an die Fluggesellschaft, oder an Ihr Reisebüro oder Ihren Reiseveranstalter weiterzugeben, sobald Sie dazu aufgefordert werden. Wenn Sie Ihre Oceania-Kreuzfahrt nicht antreten können, weil Sie auf Anforderung keine Informationen zur Verfügung stellen oder ungenaue oder unvollständige Angaben machen, fallen Stornogebühren an, wie es in unseren Allgemeinen Reisebedingungen festgelegt ist.

Bitte beachten Sie, dass die Bereitstellung von SFPD oder API eine getrennte Anforderung für das Elektronische System zur Reisegenehmigung oder ESTA (Electronic System for Travel Authorisation) ist - siehe Klausel 16 unserer Allgemeinen Reisebedingungen.

## 18. Finanzielle Sicherheit und ABTA-Mitgliedschaft

Wir verfügen über eine Lizenz der Zivilluftfahrtbehörde (ATOL 10527). Wenn Sie bei uns einen ATOL-geschützten Flug oder ein Flug-Inklusiv Paket buchen, erhalten Sie ein ATOL-Zertifikat. Darin wird aufgelistet, was finanziell abgesichert ist, wo Sie sich darüber informieren können, was das für Sie bedeutet und an wen Sie sich wenden können, wenn etwas nicht funktioniert. Wir oder die auf Ihrem ATOL-Zertifikat angegebenen Anbieter stellen Ihnen die auf dem ATOL-Zertifikat aufgeführten Dienstleistungen (oder eine geeignete Alternative) zur Verfügung. In einigen Fällen, in denen weder wir noch der Anbieter aus Insolvenzgründen in der Lage sind, dies zu tun, kann ein alternativer ATOL-Inhaber Ihnen die von Ihnen erworbenen Dienstleistungen oder eine geeignete Alternative (ohne zusätzliche Kosten für Sie) anbieten. Sie stimmen zu, dass unter diesen Umständen der alternative ATOL-Inhaber diese Verpflichtungen übernimmt und Sie erklären sich damit einverstanden, alle ausstehenden Beträge zu zahlen, die im Rahmen Ihres Vertrags an diesen alternativen ATOL-Inhaber zu zahlen sind. Allerdings stimmen Sie auch zu, dass es in einigen Fällen nicht möglich sein wird, einen anderen ATOL-Inhaber zu benennen, in diesem Fall sind Sie berechtigt, im Rahmen des ATOL-Systems (oder gegebenenfalls Ihres Kreditkartenausstellers) einen Anspruch geltend zu machen. Wenn wir oder die in Ihrem ATOL-Zertifikat genannten Anbieter aus Insolvenzgründen nicht in der Lage sind, die aufgeführten Dienstleistungen (oder eine geeignete Alternative, anderweitig durch einen anderen ATOL-Inhaber) zu erbringen, können die Treuhänder des Air Travel Trust im Rahmen des ATOL-Systems an Sie eine Zahlung leisten (oder Ihnen eine Leistung gewähren). Sie erklären sich damit einverstanden, dass Sie als Gegenleistung für eine solche Zahlung oder Leistung sämtliche Ansprüche, die Ihnen aus der Nichterbringung der Dienstleistungen entstehen oder entstehen könnten, einschließlich etwaiger Ansprüche gegen uns, das Reisebüro oder Ihren Kreditkartenaussteller, an diese Treuhänder abtreten werden. Sie erklären sich auch damit einverstanden, dass solche Forderungen an eine andere Stelle abgetreten werden können, wenn diese andere Stelle Beträge gezahlt hat, die Sie im Rahmen des ATOL-Systems geltend gemacht haben.

Wir sind auch Mitglied von ABTA (ABTA-Nummer Y495X). Wenn Ihre Pauschalreise keine Flüge beinhaltet, sorgt ABTA dafür, dass Sie eine Rückerstattung erhalten oder, falls Sie sich bereits im Ausland befinden, an den Punkt zurückgebracht werden, an dem Ihre vertraglichen Arrangements mit uns begonnen haben, falls aufgrund unserer Insolvenz Ihre Pauschalreise nicht oder nicht vollständig durchgeführt worden ist. Unter <http://www.abta.com> finden Sie eine Kopie des Leitfadens zum Finanzschutzsystem von ABTA.

ABTA und ABTA-Mitglieder helfen Urlaubern, das Beste aus ihrer Reise zu machen und unterstützen sie, wenn etwas nicht nach Plan läuft. Wir sind durch den ABTA-Verhaltenskodex verpflichtet, Ihnen gegenüber einen hohen Servicestandard aufrechtzuerhalten.

Für weitere Informationen über ABTA, den Verhaltenskodex und das Schiedsverfahren, das Ihnen bei Beschwerden zur Verfügung steht (siehe Klausel 11), kontaktieren Sie ABTA unter 30 Park Street, London, SE1 9EQ oder unter [www.abta.com](http://www.abta.com).

Wir sind auch mit der Federal Maritime Commission in den USA verbunden.

## **19. Verzögerung und Abweichung**

Vorbehaltlich der Anforderungen der EU-Verordnung 1177/2010 sind wir leider nicht in der Lage, Ihnen im Falle einer Verspätung an Ihrem Ausgangs- oder Zielort Hilfe anzubieten. Für Verzögerungen, die auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind, können wir keine Haftung übernehmen (siehe Klausel 9). Darüber hinaus haften wir nicht für Verspätungen, es sei denn, diese haben einen wesentlichen Einfluss auf Ihre Urlaubsplanung.

In allen Situationen hat das Schiff die Freiheit, ohne Lotsen abzulegen. Das Schiff hat auch die Freiheit, von der ausgeschriebenen Route abzuweichen und jeden Hafen oder Ort anzulaufen (oder nicht anzulaufen), um Schiffe zu schleppen und zu unterstützen und Hilfe anzubieten oder zu leisten, um Leben zu retten oder Eigentum zu erhalten oder aus einem anderen Grund oder Zweck, der nach dem Urteil des Kapitäns des Schiffes (ob allein oder auf Anraten anderer) angemessen ist, einschließlich, aber nicht darauf beschränkt aufgrund von Wetterbedingungen, betrieblichen Angelegenheiten, des medizinischen Zustands von Personen an Bord oder der Sicherheit, des Komforts oder der Bequemlichkeit von Gästen. Diese Abweichung begründet keine Haftung unsererseits und stellt keine erhebliche Änderung eines wesentlichen Merkmales Ihrer Pauschalreise dar.

## **20. Flüge**

Gemäß der EU-Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 sind wir verpflichtet, Sie auf die Existenz einer sog. "Community list" aufmerksam zu machen, die Angaben über Luftfahrtunternehmen enthält, die in der EU einem Betriebsverbot unterliegen. Die Community Liste kann unter [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_en.htm) eingesehen werden.

Wir sind verpflichtet, Sie über die Fluggesellschaft(en) (oder, falls die Fluggesellschaft(en) nicht bekannt ist, über die Fluggesellschaft(en) zu informieren, die Ihren Flug zum Zeitpunkt der Buchung durchführen wird (werden), wenn Sie eine Flug-Kreuzfahrtpauschalreise gebucht haben. Wenn wir Sie zum Zeitpunkt der Buchung nur über die voraussichtliche(n) Fluggesellschaft(en) informieren können, werden wir Sie hinsichtlich der tatsächlichen Fluggesellschaft(en) informieren, sobald uns diese bekannt ist (sind). Jede Änderung der Fluggesellschaft(en) nach Bestätigung Ihrer Buchung wird Ihnen so schnell wie möglich mitgeteilt.

Wir sind zum Zeitpunkt der Buchung nicht immer in der Lage, Ihre Flugzeiten zu bestätigen. Die Flugzeiten auf Ihrer Bestätigungsrechnung dienen nur als Richtwerte und sind freibleibend und unverbindlich. Unsere inkludierten Economy Class Flüge werden innerhalb von 2 Arbeitstagen bestätigt und die Flugroute mit den Details wird Ihnen als Bestätigung zugesandt. Die aktuellen Zeiten werden auch auf Ihrer Cruise Vacation Summary (E-Tickets) angezeigt, die Ihnen oder Ihrem Reisebüro ca. 21 Tage vor Abflug zugesandt werden. Sie müssen Ihre Tickets daher sofort nach Erhalt sehr sorgfältig prüfen, um sicherzustellen, dass Sie die richtigen Flugzeiten haben. Es ist möglich, dass sich die Flugzeiten auch nach der Ausstellung von Tickets ändern - wir werden uns dann schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Jede Änderung der Fluggesellschaft, Ihres Abflughafens, der Flugroute oder der Flugzeiten berechtigt Sie nicht zur Stornierung oder Änderung anderer Arrangements oder zur Nichtzahlung unserer normalen Gebühren, es sei denn, dies ist in diesen Allgemeinen Reisebedingungen festgelegt.

Wenn der Beförderer, bei dem Sie eine bestätigte Flug-Buchung haben, einem wie oben beschriebenen Betriebsverbot unterliegt, aufgrund dessen wir/der Beförderer Ihnen keine geeignete Alternative anbieten können, gelten die Bestimmungen der Klausel 8 (Änderungen und Stornierung durch uns).



Bitte beachten Sie, dass Ihre Beförderung den Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaft unterliegt, die Ihren Flug durchführt. Diese können auf der Website der Fluggesellschaft eingesehen werden. Wenn Sie gegen die Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaft verstoßen oder diese nicht einhalten oder haftbar gemacht werden und die Fluggesellschaft aus diesem Grund die Zahlung irgendeines Betrags von uns verlangt, sind wir berechtigt, diese Zahlung von Ihnen zu fordern. Die Fluggesellschaften beschränken ihre Haftung in Übereinstimmung mit den geltenden internationalen Übereinkommen und Vorschriften.

## **21. Einschiffungszeiten**

Sie müssen den Check In und Boarding-Auflagen nachkommen, die auf unserer Website unter „Häufig gestellte Fragen“ aufgeführt sind oder Ihnen auf andere Weise mitgeteilt werden. Wenn Sie beim Ein- oder Ausschiffen aufgrund eingeschränkter Mobilität oder einer Behinderung Hilfe benötigen, lesen Sie bitte Klausel 14. Wenn Sie in einem Hafen oder an einem Ort nicht rechtzeitig zur Einschiffung ankommen, übernehmen wir keine Haftung für die Folgen. Wir sind nicht verpflichtet, die Abreise zu verzögern oder von der geplanten Reiseroute abzuweichen, und Sie haben alle dadurch entstehenden Kosten zu tragen. Kosten im Zusammenhang mit dem Transport zum Schiff, wie z.B. Reisekosten, Regierungsgebühren, Visagebühren, Aufenthaltskosten, Unterkunft, Flugpreis, Startgeld, Mietwagen oder Vermittlungsgebühren müssen von Ihnen getragen werden.

## **22. Tarife und Zusatzleistungen**

Die veröffentlichten Reisepreise sind Richtpreise, können sich jederzeit ändern und hängen von der Verfügbarkeit ab. Sofern nicht anders angegeben, verstehen sich die angegebenen Preise pro Person, basierend auf Doppel-/Zweierbelegung und enthalten die entsprechenden staatlichen Gebühren und Steuern in der zum Zeitpunkt der Veröffentlichung gültigen Höhe.

Bitte beachten Sie, dass bei Kreuzfahrten, die bestimmte europäische Häfen beinhalten, eine Mehrwertsteuer auf an Bord gekaufte Artikel, Spa- und Wellnessbehandlungen sowie alkoholische Getränke anfällt. Waren oder Dienstleistungen, die der Mehrwertsteuer unterliegen, als auch die Höhe der Mehrwertsteuer, variieren nach Hafen und Reiseroute. Gäste, die keine EU Bürger sind, haben die Möglichkeit den Anteil der gezahlten Mehrwertsteuer auf bestimmte Waren, die in unserem Gift Shop an Bord gekauft wurden, wieder zurückzufordern. Gezahlte Mehrwertsteuer auf Getränke sowie Spa- und Wellnessbehandlungen kann nicht erstattet werden. Die anwendbare Mehrwertsteuer wird auf Ihrer Rechnung automatisch ausgewiesen. Die Mitarbeiter des Giftshops an Bord stellen allen nicht europäischen Bürgern auf Anfrage eine Bescheinigung und/oder ein Antragsformular aus, das Ihnen hilft, die Rückerstattung der europäischen Mehrwertsteuer zu beantragen.

Werden an Bord des Schiffes Dienstleistungen für Sie erbracht oder Waren von Ihnen gekauft oder verzehrt, muss die Zahlung dieser Zusatzkosten vor dem Verlassen des Schiffes erfolgen. Unbeschadet eines Pfandrechts an Ihren Gütern sind Sie damit einverstanden, dass wir berechtigt sind, in Bezug auf jedes Gepäck oder jedes Gut in Ihrem Besitz bis zur vollständigen Bezahlung aller uns von Ihnen geschuldeten Beträge, die Verbringung Ihres persönlichen Gepäcks von Bord entsprechend aufzuhalten.

## **23. Dokumente**

Sie sind verantwortlich dafür, dass sie alle für den Urlaub notwendigen Impfungen rechtzeitig vor Urlaubsantritt erhalten haben und dass Sie alle für den Urlaub notwendigen gültigen Dokumente zur Verfügung haben, wie Passagierticket, Reisepass, Visa, Impfpass und alle anderen Unterlagen, die für die geplanten Anlege- und Ausschiffungshäfen erforderlich sind.

## **24. Ansteckende oder infektiöse Krankheit**

An jedem Hafen oder Ort können wir das Ein- und Ausschiffen eines Gastes verweigern, der nach Ansicht des Kapitäns, des medizinischen Personals des Schiffes oder eines anderen bevollmächtigten Schiffsoffiziers von der Anlandung am Bestimmungsort durch die dortige Einwanderungsbehörde oder andere Regierungsbehörden ausgeschlossen werden kann oder der an einer ansteckenden oder infektiösen Krankheit leidet oder dessen Anwesenheit nach Ansicht des Kapitäns dem Komfort oder der Sicherheit anderer Gäste oder der Besatzung abträglich sein kann. In diesen Fällen hat der Gast keinen Anspruch auf Rückerstattung der Reisekosten oder auf Entschädigung irgendwelcher Art. Darüber hinaus übernehmen wir keine Haftung für dadurch entstehende Kosten und Ausgaben. Im Falle einer Quarantäne des Schiffes, bei der Gäste festgehalten werden, trägt jeder Gast alle dadurch verursachten Risiken und Kosten und ihm werden für die Dauer des Festhaltens, bei Verbleiben an Bord des Schiffes die Verpflegung und Unterkunft zahlbar Tag für Tag, sowie alle anderen Quarantänegebühren und -kosten, die in Bezug auf den Gast festgesetzt werden oder anfallen, in Rechnung gestellt.

## **25. Eigentums- und Gepäckbeschränkungen für Gäste**

Sie unterliegen allen Gepäckbeschränkungen, die während des Urlaubs bei allen Fluggesellschaften, einschließlich Flug- und Landtransportunternehmen, gelten. Sie sind dafür verantwortlich, diese vor dem Abflug zu überprüfen und übernehmen die Verantwortung für jegliches nicht zugelassene Gepäck oder zusätzliche Gebühren, die durch Einschränkungen verursacht werden, einschließlich etwaiger Übergepäckgebühren, die von einem Luftfahrtunternehmen erhoben werden.

Sie dürfen keine Schusswaffen, Sprengstoffe, brennbare Materialien oder andere gefährliche oder illegale Gegenstände mit sich führen. Solche Gegenstände oder Schadstoffe, die sich bei der Einschiffung in Ihrem Besitz befinden, sind unverzüglich einem geeigneten Mitarbeiter auszuhändigen und können beschlagnahmt, vernichtet oder den Behörden übergeben werden. Sie dürfen keine berauschenden Getränke oder Drogen mit an Bord nehmen. Solche Gegenstände, die sich bei der Einschiffung in Ihrem Besitz befinden, sind unverzüglich dem Kapitän des Schiffes zu übergeben. Sie haben kein Recht wegen des sich daraus ergebenden Verlustes oder wegen der erlittenen Unannehmlichkeiten Forderungen zu stellen.

Der Kapitän des Schiffes oder ein von ihm dazu autorisiertes Besatzungsmitglied ist jederzeit berechtigt, die von einem Gast besetzte Kabine zu betreten, um kontrollierte oder verbotene Stoffe zu suchen oder um Reparatur-, Wartungs-, Instandhaltungs- oder Sicherheitsarbeiten durchzuführen. Der Gast verpflichtet sich, sich jeder persönlichen Durchsuchung oder der Durchsuchung von Gepäck und Waren zu unterwerfen, wenn dies von uns oder einem Anbieter oder einem Dritten, der mit entsprechender Vollmacht handelt, im Interesse der Sicherheit vernünftigerweise verlangt wird.

Sie müssen Gepäck, das nicht in der Kabine des Schiffes aufbewahrt wird, im Gepäckraum oder Safe des Schiffes unterbringen und werden für dieses Gepäck von uns eine Quittung erhalten. Sie müssen sicherstellen, dass keine wertvollen oder wichtigen Gegenstände im Gepäck verbleiben - siehe Klausel 10(6).

Bei jedem Gepäcktransfer, auch bei der Abreise aus einem Hotel oder Flughafen, bei der Ankunft an einem neuen Zielort oder beim Wechsel des Fahrzeugs oder Transportmittels, ist es Ihre Aufgabe, Ihr Gepäck zu identifizieren und sicherzustellen, dass es so behandelt wird, wie es für die Zustellung zum nächsten Zielort angemessen ist. Jedes Eigentum, das am endgültigen Bestimmungsort auf einem Schiff zurückgelassen wird, kann auf Kosten des Gastes gelagert und zurückgeführt werden.

Haustiere, Vögel, Vieh und andere Tiere sind an Bord des Schiffes nicht erlaubt. Behinderte Gäste und Gäste mit eingeschränkter Mobilität können jedoch ihren registrierten Begleithund mitbringen, sofern sie alle geltenden Anforderungen erfüllen (einschließlich der vom Wohnsitzland des Gastes oder Ihrer Fluggesellschaft auferlegten Anforderungen). Bitte teilen Sie uns bei der Buchung mit, ob Sie einen registrierten Begleithund mitbringen möchten.

## **26. Auslandsflughafen/Hafentransfer**

Wenn Sie Ihre eigenen Flugarrangements getroffen haben, können Sie vorbehaltlich der folgenden Bedingungen bei einigen Kreuzfahrten die Transfers zwischen Flughafen und Schiff (und umgekehrt) bei uns buchen. Sofern nicht anders angegeben, gelten die folgenden Bedingungen auch für Transfers zwischen Flughafen und Schiff, die Teil einer Flug-Inklusiv Buchung bei uns sind oder bei denen Sie diese gleichzeitig mit der Buchung Ihrer Kreuzfahrt bei uns buchen.

Bei reinen Kreuzfahrtbuchungen können Transfers gleichzeitig mit Ihrer Kreuzfahrt oder zu einem späteren Zeitpunkt gebucht werden, aber da sie von ihrer Verfügbarkeit abhängig sind, wird empfohlen, sie so bald wie möglich zu buchen. Transfers sind nur an den Tagen möglich, an denen die Kreuzfahrt beginnt und endet. Die Kosten der Transfers sind zusammen mit dem Restbetrag der Reisepreise zu bezahlen. Transfers können vor Fälligkeit des Restbetrags kostenfrei storniert werden. Für Transfers fallen ab 60 Tagen vor Abreise 100% Stornogebühren an. Die Flugdaten sollten bei der Buchung des Transfers angegeben werden. Im Falle einer Änderung dieser Angaben sollten Sie uns so schnell wie möglich benachrichtigen. Je nach Verfügbarkeit werden wir uns bemühen, Ihnen eine alternative Transferzeit anzubieten, sofern Sie aufgrund einer Änderung der Flugzeiten nicht mehr mit Ihrem gebuchten Transfer reisen können. Wenn wir diese Transferalternative nicht anbieten können, kann der Transfer wie oben beschrieben storniert werden.

Für alle Gäste, die unser Hotelprogramm buchen, ist der Transfer vom Flughafen zum Hotel und vom Hotel zum Hafen inkludiert. Wenn Sie separat zusätzliche Hotelübernachtungen buchen, verfallen die im Hotelpaket eingeschlossenen Transfers. Sollten Sie zusätzliche Nächte zu unseren Hotelangeboten buchen, sind alle inkludierten Transfers anwendbar. Gäste, die unabhängig von uns zusätzliche Übernachtungen buchen, sind für die Organisation der eigenen Transfers vom Flughafen zum Hotel oder Hotel zum Flughafen (je nach Bedarf) verantwortlich. Transfers vom Schiff zum Hotel oder Hotel zum Schiff sind aber eingeschlossen und müssen nicht separat organisiert werden. Auf Ihrer Cruise Vacation Summary (E-ticket) erhalten Sie Informationen zu den bestätigten Transfers. Die Transfers

fahren zu einem angekündigten Zeitpunkt vom entsprechenden Flughafen oder Hafen zum festgelegten Abfahrtsort. Es liegt in Ihrer Verantwortung, zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu sein, da das Transferfahrzeug nicht warten kann. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, nach unserem Ermessen anstelle eines Transferbusses jeden anderen Fahrzeugtyp einzusetzen, einschließlich eines Minibus oder Taxis.

Wir haften Ihnen gegenüber nicht, wenn Sie Ihren Transfer aus irgendeinem Grund verpassen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Flugverspätungen, Annullierungen oder andere Gründe, die außerhalb Ihrer Kontrolle liegen) oder Ihnen der Zugang zum Transfer aus irgendeinem in dieser Klausel oder einer anderen Klausel dieser Allgemeinen Reisebedingungen genannten Grund verweigert wird. Wenn Sie Ihren Transfer aus einem Grund verpassen, der außerhalb Ihrer Kontrolle liegt, werden wir uns bemühen, Sie in einem späteren Transfer unterzubringen, sofern es einen solchen gibt, können dies jedoch nicht versprechen. Für einen verpassten oder irgendeinen anderen Transfer, bei dem Ihnen die Mitnahme gemäß dieser Klausel oder einer anderen Klausel dieser Buchungsbedingungen verweigert wurde, wird keine Rückerstattung gewährt. Wir sind nicht verantwortlich, ein anderes Transportmittel zu organisieren oder dessen Kosten zu übernehmen.

Sie sind dafür verantwortlich, dass Ihr Gepäck ordnungsgemäß in das Transferfahrzeug eingeladen und bei der Ankunft im Hafen oder Flughafen von Ihnen übernommen wird. Sie sind zu jeder Zeit für Gepäck und andere persönliche Gegenstände verantwortlich und werden auf eigene Gefahr mit dem Transferfahrzeug befördert. Wir haften nicht für Gepäck oder persönliche Gegenstände, die bei einem Transfer mitgeführt werden oder mitgeführt werden sollen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf, deren Verlust, Beschädigung oder Diebstahl). Für den Fall, dass wir für einen solchen Anspruch haftbar gemacht werden, gelten die Klauseln 10(4) und 10(7) dieser Allgemeinen Reisebedingungen.

Alle angegebenen Transferzeiten sind Schätzungen, die auf der direktesten Route zwischen Flughafen und Hafen basieren und zugrunde legen, dass keine Verspätungen auftreten. Wir geben keine Garantie oder Zusicherung hinsichtlich der Zeit oder Route, die ein bestimmter Transfer dauern oder nehmen wird.

Für Transfers, die nicht Teil einer Flug-Inklusiv Buchung sind oder nicht gleichzeitig mit Ihrer reinen Kreuzfahrt gebucht werden, und unter der Voraussetzung, dass wir einen seriösen Transferanbieter ausgewählt haben, haften wir Ihnen gegenüber in keiner Weise für den Fall, dass Sie den Hafen nicht vor dem Zeitpunkt des letzten Check-ins für die Einschiffung auf dem Schiff oder den Flughafen vor dem letzten Check-in bei der Fluggesellschaft erreichen, weil der Transfer in irgendeinem Stadium (einschließlich vor Abflug am Flughafen oder der Einschiffung am Hafen) aus irgendeinem Grund verspätet ist oder nicht durchgeführt wird. Ohne darauf beschränkt zu sein sind solche Gründe unter anderem Verkehrsstau, Unfall, Panne (unabhängig davon, ob der Unfall oder die Panne das Transferfahrzeug direkt betrifft oder nicht), Umleitung, Straßensperrung, Straßenbauarbeiten und jegliche höhere Gewalt. Dieser Ausschluss gilt unabhängig davon, ob wir oder der Betreiber des Transfers von dem betreffenden Ereignis oder den Umständen vor Beginn des Transfers Kenntnis hatten. Sie sind für alle sich daraus ergebenden Kosten und Auslagen verantwortlich, einschließlich gegebenenfalls für diejenigen, die durch Ihr späteres Eintreffen beim Schiff im Anlaufhafen entstehen. Wir werden als Ergebnis daraus nicht haftbar sein, eine Rückerstattung zu leisten, Kosten oder Ausgaben zu übernehmen oder eine Entschädigung oder eine andere Summe irgendeiner Art zu zahlen. Für Transfers, die Teil einer Flug-Kreuzfahrtpauschalreise sind oder gleichzeitig mit der Buchung Ihrer reinen Kreuzfahrt gebucht werden, übernehmen wir keine Haftung für oder unter den in diesem Absatz genannten Umständen, sofern der Transfer mit angemessener Sachkenntnis und Sorgfalt durchgeführt wurde.

Wir und der Betreiber des Transfers haben das Recht, den Zutritt in das Transferfahrzeug zu verweigern, wenn Sie betrunken sind oder zu sein scheinen oder unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen stehen oder sich in einer Weise verhalten, die eine Person, die in dem Transferfahrzeug mitreist, oder den Fahrer des Transfers nötigt, stört oder gefährdet oder wenn Sie Gegenstände beschädigen oder beschädigen könnten.

Unbeschadet sonstiger Bestimmungen dieser Klausel ist jegliche Haftung, die wir Ihnen gegenüber auf irgendeiner Grundlage für oder im Zusammenhang mit einem Transfer haben, der nicht Teil einer Flug-Kreuzfahrtpauschalreise ist oder nicht gleichzeitig mit der Buchung Ihrer reinen Kreuzfahrt gebucht wird, auf jeden Fall auf die Erstattung der Kosten des Transfers beschränkt, die an uns gezahlt wurden, es sei denn, der Anspruch bezieht sich auf Tod oder Körperverletzung oder Verlust oder Beschädigung von Gepäck oder persönlichen Gegenständen. Ansprüche, die Gepäck oder persönliche Gegenstände betreffen, unterliegen dieser Klausel. Bei Ansprüchen im Zusammenhang mit Tod oder Körperverletzung übernehmen wir die Verantwortung für die Auswahl seriöser Transferunternehmen, haften jedoch nicht für die Durchführung des Transfers selbst oder für Handlungen oder Unterlassungen des Transferunternehmens oder seiner Mitarbeiter, Vertreter, Lieferanten oder Subunternehmer oder anderer mit dem Transfer verbundener Personen (mit Ausnahme unserer eigenen Mitarbeiter). Wir übernehmen keine weitere oder größere Haftung. Für den Fall, dass wir für einen Transfer haftbar gemacht werden, der nicht Teil einer Flug-Kreuzfahrtpauschalreise ist oder nicht gleichzeitig mit der reinen Kreuzfahrt gebucht wurde, sind wir berechtigt, alle in diesen Allgemeinen Reisebedingungen enthaltenen oder erwähnten Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse geltend zu machen. Wir sind ohne Einschränkung berechtigt, uns in Bezug auf jegliche Ansprüche gegen uns auf die Klauseln 9, 10(2) und 10(7) dieser Buchungsbedingungen zu berufen.

## 27. Schadenersatz

Sofern in diesen Allgemeinen Reisebedingungen nicht anders angegeben, müssen Sie uns für alle Kosten entschädigen, die uns durch Ihr vertragswidriges Verhalten entstehen oder die wir dadurch erleiden und die nicht im dem von Ihnen an uns bezahlten Reisepreis enthalten sind, einschließlich (ohne Einschränkung) Kosten für medizinische, zahnärztliche oder ähnliche Behandlungen, Unterkunft, Transport, Rückführung oder Sachschäden. Sie müssen uns auch für alle Kosten, Auslagen oder andere Beträge schadlos halten, die uns infolge der Nichteinhaltung einer Bestimmung dieser Allgemeinen Reisebedingungen entstehen, einschließlich beispielsweise dem Versäumnis, uns gemäß Klausel 17 (Sichere Fluggastdaten und erweiterte Fluggastdaten) Informationen zu geben.

## 28. US-Sanktionen - Krim, Nordkorea, Kuba, Sudan, Syrien und Iran

Das Finanzministerium der Vereinigten Staaten hat über das Office of Foreign Assets Control ("OFAC") eine Reihe von umfassenden Sanktionen gegen verschiedene Länder erlassen, insbesondere gegenüber Ländern wie Krim, Nordkorea (Demokratische Volksrepublik Korea), Kuba\*, Sudan, Syrien und den Iran. Diese Sanktionen schränken die Möglichkeiten der Kreuzfahrtgesellschaften ein, Geschäfte mit diesen Ländern und ihren Bürgern zu tätigen, wozu auch gehört, dass Bürger dieser Länder nicht an Bord unserer Schiffe reisen dürfen. Dementsprechend ist es die Politik von Oceania Cruises, dass wir Ihre Buchung nicht akzeptieren können, wenn Sie Bürger oder Einwohner eines dieser sanktionierten Länder sind und wir sind berechtigt, Ihre Buchung zu stornieren und die Beförderung zu verweigern, es sei denn, Sie können die folgenden Bedingungen erfüllen, indem Sie uns folgendes zur Verfügung stellen:

**(1) Den Nachweis der Staatsbürgerschaft in einem nicht sanktionierten Land; ODER (2) den Nachweis des Wohnsitzes in einem nicht sanktionierten Land UND (3) den Nachweis, dass Sie die Kreuzfahrt, einschließlich aller Ausgaben an Bord, über eine Bank finanzieren, die mit einem nicht sanktionierten Land verbunden ist.**

Sie müssen in der Lage sein, alle oben genannten Bedingungen zu erfüllen, um an Bord eines Schiffes der Oceania Cruises zu reisen. Wenn Sie dies nach Aufforderung nicht tun können (was jederzeit, auch während Ihres Online-Check-ins, möglich ist) und wir Ihre Buchung stornieren, werden Stornogebühren gemäß Klausel 6 erhoben. Es werden weder eine Entschädigung noch Auslagen gezahlt, und Oceania Cruises übernimmt in dieser Situation keinerlei Haftung. Jede Buchung von einem Staatsbürger oder Einwohner eines sanktionierten Landes, der die oben genannten Bedingungen nicht vollständig erfüllt, stellt keinen Verzicht auf diese Bedingungen oder eine Bestätigung ihrer Erfüllung dar. Es liegt in der Verantwortung der betroffenen Gäste, sich zu vergewissern, dass sie in der Lage sind, dem zu entsprechen, bevor sie eine Buchung bei Oceania Cruises vornehmen.

Die oben genannten Bedingungen gelten für jedes andere Land, gegen das von den Vereinigten Staaten vergleichbare Sanktionen verhängt werden.

\* Kubanische Staatsangehörige, die sich rechtmäßig in den U.S.A. mit einem anerkannten B1/B2 Visum aufhalten, dürfen auch dann reisen, wenn sie keinen permanenten Aufenthalt außerhalb von Kuba nachweisen können - so lange sie ihre Kreuzfahrt und die anfallenden Bordausgaben aus Mitteln bestreiten, die von einer niedergelassenen Bank in einem nicht sanktionierten Staat stammen.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Cruise Group GmbH für die Vermittlung von Reiseleistungen

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie wollen Urlaub machen. Dies kann im Rahmen einer Pauschalreise geschehen, einer bloß vermittelten Einzelleistung wie z.B. nur einem Flug oder nur eine Hotelunterbringung oder auch in Gestalt von verbundenen Reiseleistungen.

Der oder die Verträge über eine Pauschalreise oder bestimmte Reiseleistungen kommen jeweils zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter oder Erbringer einer Einzelleistung zustande. Dafür gelten die Ihnen bekannten Reise-, Unterbringungs- oder Beförderungsbedingungen.

Nachfolgend geben wir Ihnen einige Hinweise zu unserer Vermittlungstätigkeit. Das heißt, wir erklären Ihnen, was wir tun, um die von Ihnen gewünschten Verträge mit Reiseveranstaltern oder Leistungserbringer zustande zu bringen.

Dies geschieht anhand der nachfolgenden Bestimmungen, soweit diese wirksam vereinbart sind.

## Anwendungsbereich dieser Geschäftsbedingungen; Gliederung in Teile A, B und C

**1.1.** Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen regeln die gesetzlich unterschiedlichen Arten der Vermittlung von Reiseleistungen und von Pauschalreisen hinsichtlich der Rechte und Pflichten des Kunden sowie des Vermittlers je nach Art der vermittelten Reiseleistung. Danach ist zu unterscheiden zwischen **a)** der Vermittlung einer Pauschalreise, nachfolgend „Reisevermittlung“ genannt, der Vermittler in diesem Zusammenhang „Reisevermittler“; hierzu finden Sie die Regelungen in **Teil A** dieser Geschäftsbedingungen.

**b)** der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen; hierzu finden Sie die Regelungen in **Teil B** dieser Geschäftsbedingungen.

**c)** der Vermittlung einer einzelnen Reiseleistung; hierzu finden Sie die Regelungen in **Teil C** dieser Geschäftsbedingungen.

## Teil A: Regelungen für die Reisevermittlung von Pauschalreisen gem. § 651v BGB

Die Vorschriften dieses Teils A über die Reisevermittlung von Pauschalreiseverträgen sind anwendbar, wenn der Reisevermittler das Formblatt über Pauschalreisen aushändigt. In dem Formblatt ist der vermittelte Reiseveranstalter als verantwortlicher Unternehmer für die Erbringung der Pauschalreise ausgewiesen.

### 1. Vertragsschluss, gesetzliche Vorschriften

**1.1.** Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch den Reisevermittler kommt zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler der Vertrag über die Reisevermittlung einer Pauschalreise zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form.

Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erteilt, so bestätigt der Vermittler den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Auftrags zur Reisevermittlung dar.

**1.2.** Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und des Reisevermittlers ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Geschäftsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 651a ff BGB i.V.m. Art. 250ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

**1.3.** Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Ohne besondere Vereinbarung oder ohne besonderen Hinweis gelten bei Beförderungsleistungen die auf gesetzlicher Grundlage von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

## 2. Zahlungen, Erklärungen von Kunden

**2.1.** Reisevermittler und Reiseveranstalter dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag des Reiseveranstalters besteht und dem Kunden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde.

**2.2.** Der Reisevermittler gilt als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Kunden/Reisenden bezüglich der Erbringung der Pauschalreise entgegenzunehmen. Der Reisevermittler wird den Reiseveranstalter unverzüglich von solchen Erklärungen des Reisenden in Kenntnis setzen. **Der Reisevermittler empfiehlt zur Vermeidung von Zeitverlusten trotz unverzüglicher Weiterleitung, entsprechende Erklärungen unmittelbar gegenüber der Reiseleitung oder der Kontaktstelle des Reiseveranstalters zu erklären.**

## 3. Allgemeine Vertragspflichten des Reisevermittlers, Auskünfte, Hinweise

**3.1.** Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage beim Pauschalreiseveranstalter durch den Reisevermittler vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Pauschalreiseveranstalter die **Übergabe der Unterlagen über die vermittelte(n) Reiseleistung(en)**. Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der Pauschalreiseveranstalter die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt.

**3.2.** Bei der Erteilung von sonstigen **Hinweisen und Auskünften**, zu deren Angabe der Reisevermittler nicht nach § 651v Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 250 § 1 bis 3 EGBGB verpflichtet ist, haftet der Reisevermittler im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die **richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden**. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande. Für die **Richtigkeit erteilter Auskünfte** haftet der Reisevermittler gemäß § 675 Abs. 2 BGB **nicht**, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

**3.3.** Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Reisevermittler **nicht verpflichtet**, den jeweils **günstigsten Anbieter** der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten. Vertragliche Verpflichtungen des Reisevermittlers im Rahmen von ihm abgegebener „Bestpreis-Garantien“ bleiben hiervon unberührt.

**3.4.** Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt der Reisevermittler bezüglich Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung **keine Garantie** i.S. von § 276 Abs. 1 Satz 1 BGB und bezüglich **Auskünften über die Verfügbarkeit** der vom Reisevermittler zu vermittelnden Leistungen **keine Beschaffungsgarantie** im Sinne dieser Vorschrift.

**3.5.** Sonderwünsche nimmt der Reisevermittler nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Pauschalreiseveranstalter entgegen. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat der Reisevermittler für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für denmittlungsauftrag oder für die vom Reisevermittler an den Pauschalreiseveranstalter zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall **nur durch ausdrückliche Bestätigung des Pauschalreiseveranstalters** zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Pauschalreiseveranstalters werden.

## 4. Pflichten des Reisevermittlers bezüglich Einreisevorschriften und Visa

**4.1.** Übernimmt der Reisevermittler entgeltlich oder unentgeltlich für den Kunden die Registrierung im Rahmen elektronischer Systeme zur Erlangung der Einreiseerlaubnis als Voraussetzung für die Ein- oder Durchreise in bestimmte Länder, so gilt: Die Übernahme dieser Tätigkeit begründet ohne ausdrückliche Vereinbarung **keine Verpflichtung** des Reisevermittlers zu weitergehenden Erkundigungen oder Informationen über Ein- oder Durchreiseformalitäten oder zu Transitaufhalten auf der Reise und insbesondere **nicht zur Visabeschaffung**. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die elektronische Einreiseerlaubnis nicht die endgültige Einreisegenehmigung durch die Grenzbehörden des jeweiligen Landes ersetzt.

**4.2.** Zur Beschaffung von **Visa oder sonstigen für die Reisedurchführung erforderlichen Dokumenten** ist der Reisevermittler ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung **nicht verpflichtet**. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages kann der Reisevermittler ohne ausdrückliche Vereinbarung die Erstattung der ihm entstehenden Aufwendungen, die er nach den Umständen für erforderlich halten durfte, verlangen. Der Reisevermittler kann für seine Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese

vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

**4.3.** Der Reisevermittler haftet **nicht** für die Erteilung von Visa und sonstigen Dokumenten und **nicht** für den rechtzeitigen Zugang. Dies gilt nicht, wenn die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände vom Reisevermittler schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

## **5. Stellung und Pflichten des Reisevermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen**

**5.1.** Entsprechend der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen ist der Vermittler verpflichtet, den Fluggast bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird der Vermittler ihm die vom vermittelten Unternehmen vorliegenden Informationen über diejenige Fluggesellschaft übermitteln, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft wird der Kunde unverzüglich über den Wechsel unterrichtet. Die gemeinschaftliche Liste über die mit Flugverbot in der Europäischen Union belegten Fluggesellschaften ist über die Internetseiten [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm) und [www.lba.de](http://www.lba.de) abrufbar und kann dem Kunden auf Verlangen in den Geschäftsräumen des Vermittlers ausgehändigt werden.

**5.2.** Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Fluggesellschaft gelten – soweit jeweils anwendbar - die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Luftverkehrsgesetzes, des Warschauer und Montrealer Übereinkommens und unmittelbar, wie inländische gesetzliche Bestimmungen,

- **die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 zu Flugpassagierrechten**
- **die Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**
- **die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität**

Dem Kunden wird **dringend empfohlen**, sich über seine Rechte als Fluggast, z.B. durch die Aushänge in den Flughäfen, durch die Informationen des ausführenden Luftfahrtunternehmens oder durch die Informationsblätter des Luftfahrtbundesamts unter [www.lba.de](http://www.lba.de) zu informieren.

## **6. Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise**

**6.1.** Sowohl den Kunden, wie auch den Reisevermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Pauschalreiseveranstalters über die Pauschalreise, die dem Kunden durch den Reisevermittler ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.

**6.2.** Soweit Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Pauschalreiseveranstalter übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch den Reisevermittler durch Übergabe im Geschäftslokal des Reisevermittlers oder nach dessen Wahl durch postalischen oder elektronischen Versand, soweit der Kunde keinen Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform gemäß Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB hat.

## **7. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber dem Reisevermittler**

**7.1.** Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit des Reisevermittlers nach deren Feststellung diesem unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

**7.2.** Erfolgt keine Anzeige nach Ziff. 7.1 durch den Kunden, so gilt:

- a) Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 7.1 unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.
- b) Ansprüche des Kunden an den Reisevermittler entfallen insoweit, als dieser nachweist, dass dem Kunden ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Kunden geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit der Reisevermittler nachweist, dass

eine unverzügliche Anzeige durch den Kunden dem Reisevermittler die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z.B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Pauschalreiseveranstalter ermöglicht hätte.

- c) Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige nach Ziff. 7.1 entfallen **nicht**
- bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Reisevermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reisevermittlers resultieren
  - bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Reisevermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reisevermittlers beruhen
  - bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

Die Haftung für Buchungsfehler nach § 651x BGB bleibt unberührt.

**7.3.** Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, den Reisevermittler auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragte Pauschalreise hinzuweisen.

## **8. Pflichten des Reisevermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Pauschalreiseveranstaltern**

Der Kunde kann Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen bezüglich der Erbringung der Reiseleistungen durch den Pauschalreiseveranstalter auch seinem Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zur Kenntnis bringen.

Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Pauschalreiseveranstaltern besteht keine Pflicht des Reisevermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

## **9. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von Pauschalreisen**

**9.1.** Der Reisevermittler weist auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen durch den Kunden eine Reiserücktrittskostenversicherung bei Buchung abzuschließen.

**9.2.** Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiserücktrittskostenversicherung üblicherweise nicht den entstehenden Schaden abdeckt, der ihm durch einen - auch unverschuldeten - Abbruch der Inanspruchnahme der Pauschalreise nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

**9.3.** Der Reisevermittler empfiehlt zusätzlich, bei Reisen ins Ausland auf ausreichenden Auslandskrankenversicherungsschutz zu achten.

**9.4.** Bei der Vermittlung von Reiseversicherungen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Versicherungsbedingungen der vermittelten Reiseversicherungen besondere Vertragsbedingungen und/oder Mitwirkungspflichten des Kunden enthalten können, insbesondere Haftungsausschlüsse (z.B. bei Vorerkrankungen), die Obliegenheit zur unverzüglichen Stornierung in der Reiserücktrittskostenversicherung, Fristen für die Schadensanzeige und Selbsthalte. Der Vermittler haftet nicht, soweit er keine Falschauskunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt hat und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber dem Kunden hat.

## **10. Haftung des Reisevermittlers**

**10.1.** Soweit der Reisevermittler eine entsprechende vertragliche Pflicht nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden übernommen hat, haftet er nicht für das Zustandekommen von Verträgen mit den zu vermittelnden Pauschalreiseveranstaltern.

**10.2.** Der Reisevermittler haftet nicht für Mängel und Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Dies gilt nicht bei einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung oder Zusicherung des Reisevermittlers, insbesondere, wenn diese von der Leistungsbeschreibung des Pauschalreiseveranstalters erheblich abweicht.

**10.3.** Eine etwaige eigene Haftung des Reisevermittlers aus § 651x BGB oder der schuldhaften Verletzung von Reisevermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.



## 11. Verbraucherstreitbeilegung

Der Reisevermittler weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass der Reisevermittler nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Geschäftsbedingungen über die Vermittlung von Pauschalreisen für den Reisevermittler verpflichtend würde, informiert der Reisevermittler die Verbraucher hierüber in geeigneter Form.

Der Reisevermittler verweist für alle Verträge über Pauschalreisen, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr> hin.

## Teil B: Regelungen bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen gem. § 651w BGB

Die Vorschriften dieses **Teils B** über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen sind anwendbar, wenn der Vermittler das Formblatt über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen aushändigt. In diesem Formblatt wird der Kunde darüber informiert, dass mit Buchung einer weiteren Reiseleistung beim Vermittler keine Pauschalreise gebucht wird, jedoch verbundene Reiseleistungen vermittelt werden.

### 1. Vertragsschluss, gesetzliche Vorschriften

**1.1.** Mit der Annahme desmittlungsauftrags des Kunden durch den Vermittler kommt zwischen dem Kunden und dem Vermittler der Vertrag über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form.

Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erteilt, so bestätigt der Vermittler den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme desmittlungsauftrags dar.

**1.2.** Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und des Vermittlers ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Geschäftsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 651a ff BGB i.V.m. Art. 250ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

**1.3.** Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten verbundenen Reiseleistungen gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Ohne besondere Vereinbarung oder ohne besonderen Hinweis gelten bei Beförderungsleistungen die auf gesetzlicher Grundlage von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

### 2. Zahlungen

**2.1.** Der Vermittler verbundener Reiseleistungen darf Zahlungen des Reisenden auf Vergütungen für Reiseleistungen nur entgegennehmen, wenn er sichergestellt hat, dass diese dem Reisenden erstattet werden, soweit Reiseleistungen von dem Vermittler selbst zu erbringen sind oder Entgeltforderungen vermittelter Leistungserbringer noch zu erfüllen sind und im Fall der Zahlungsunfähigkeit des Vermittlers verbundener Reiseleistungen

a) Reiseleistungen ausfallen oder

b) der Reisende im Hinblick auf erbrachte Reiseleistungen Zahlungsaufforderungen nicht befriedigter vermittelter Leistungserbringer nachkommt.

**2.2.** Diese Sicherstellung leistet der Vermittler verbundener Reiseleistungen bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen durch Abschluss einer Insolvenzversicherung gem. § 651w Abs. 3 BGB unter Nennung des Namens und der Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und in hervorgehobener Weise und Übergabe eines entsprechenden Sicherungsscheines für alle Zahlungen des Kunden an den Vermittler verbundener Reiseleistungen, soweit der Kunde nicht direkt an den vermittelten Leistungserbringer der verbundenen Reiseleistung leistet.

### 3. Allgemeine Vertragspflichten des Vermittlers, Auskünfte, Hinweise

**3.1.** Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage bei den Leistungserbringern durch den Vermittler vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Leistungserbringer die **Übergabe der Unterlagen über die vermittelte(n) Reiseleistung(en)**. Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der Leistungserbringer die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt.

**3.2.** Bei der Erteilung von **Hinweisen und Auskünften** haftet der Vermittler im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die **richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden**. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande. Für die **Richtigkeit erteilter Auskünfte** haftet der Vermittler gemäß § 675 Abs. 2 BGB **nicht**, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

**3.3.** Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Vermittler **nicht verpflichtet**, den jeweils **günstigsten Anbieter** der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten. Vertragliche Verpflichtungen des Vermittlers im Rahmen von ihm abgegebener „Bestpreis-Garantien“ bleiben hiervon unberührt.

**3.4.** Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt der Vermittler bezüglich Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung **keine Garantie** i.S. von § 276 Abs. 1 Satz 1 BGB und bezüglich **Auskünften über die Verfügbarkeit** der vom Vermittler zu vermittelnden Leistungen **keine Beschaffungsgarantie** im Sinne dieser Vorschrift.

**3.5.** Sonderwünsche nimmt der Vermittler nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Leistungserbringer entgegen. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat der Vermittler für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für den Vermittlungsauftrag oder für die vom Vermittler an den Leistungserbringer zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall **nur durch ausdrückliche Bestätigung des Leistungserbringers** zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Leistungserbringers werden.

### 4. Pflichten des Vermittlers bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen

**4.1.** Der Vermittler unterrichtet den Kunden über Einreise- und Visabestimmungen, soweit **ein entsprechender Auftrag ausdrücklich vereinbart** worden ist. Ansonsten besteht eine entsprechende Aufklärungs- oder Informationspflicht **nur dann**, wenn besondere, dem Vermittler bekannte oder erkennbare Umstände einen ausdrücklichen Hinweis erforderlich machen und die entsprechenden Informationen nicht bereits in den dem Kunden vorliegenden Angebotsunterlagen enthalten sind.

**4.2.** Entsprechende Hinweispflichten des Vermittlers beschränken sich auf die Erteilung von Auskünften aus aktuellen, branchenüblichen Informationsquellen. Eine spezielle **Nachforschungspflicht** des Vermittlers besteht ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung **nicht**. Der Vermittler kann seine Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass er den Kunden auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei in Betracht kommenden Informationsstellen verweist.

**4.3.** Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend bezüglich der Information über Zollvorschriften, gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften, gesundheitsprophylaktische Vorsorgemaßnahmen des Kunden und seiner Mitreisenden sowie für Ein- und Ausfuhrvorschriften.

**4.4.** Übernimmt der Vermittler entgeltlich oder unentgeltlich für den Kunden die Registrierung im Rahmen elektronischer Systeme zur Erlangung der Einreiseerlaubnis als Voraussetzung für die Ein- oder Durchreise in bestimmte Länder, so gilt: Die Übernahme dieser Tätigkeit begründet ohne ausdrückliche Vereinbarung **keine Verpflichtung** des Vermittlers zu weitergehenden Erkundigungen oder Informationen über Ein- oder Durchreiseformalitäten oder zu Transitaufenthalten auf der Reise und insbesondere **nicht zur Visabeschaffung**. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die elektronische Einreiseerlaubnis nicht die endgültige Einreisegenehmigung durch die Grenzbehörden des jeweiligen Landes ersetzt.

**4.5.** Zur Beschaffung von **Visa oder sonstigen für die Reisedurchführung erforderlichen Dokumenten** ist der Vermittler ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung **nicht verpflichtet**. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages kann der Vermittler ohne ausdrückliche Vereinbarung die Erstattung der ihm entstehenden Aufwendungen, die er nach den Umständen für erforderlich halten durfte, verlangen. Der Vermittler kann für seine Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

**4.6.** Der Vermittler haftet **nicht** für die Erteilung von Visa und sonstigen Dokumenten und **nicht** für den rechtzeitigen Zugang. Dies gilt nicht, wenn die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände vom Vermittler schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

## **5. Stellung und Pflichten des Vermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen**

**5.1.** Entsprechend der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen ist der Vermittler verpflichtet, den Fluggast bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird der Vermittler ihm die vom vermittelten Unternehmen vorliegenden Informationen über diejenige Fluggesellschaft übermitteln, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft wird der Kunde unverzüglich über den Wechsel unterrichtet. Die gemeinschaftliche Liste über die mit Flugverbot in der Europäischen Union belegten Fluggesellschaften ist über die Internetseiten [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm) und [www.lba.de](http://www.lba.de) abrufbar und kann dem Kunden auf Verlangen in den Geschäftsräumen des Vermittlers ausgehändigt werden.

**5.2.** Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Fluggesellschaft gelten – soweit jeweils anwendbar - die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Luftverkehrsgesetzes, des Warschauer und Montrealer Übereinkommens und unmittelbar, wie inländische gesetzliche Bestimmungen,

- **die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 zu Flugpassagierrechten**
- **die Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**
- **die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität**

Dem Kunden wird **dringend empfohlen**, sich über seine Rechte als Fluggast, z.B. durch die Aushänge in den Flughäfen, durch die Informationen des ausführenden Luftfahrtunternehmens oder durch die Informationsblätter des Luftfahrtbundesamts unter [www.lba.de](http://www.lba.de) zu informieren.

## **6. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen**

**6.1.** Der Vermittler ist berechtigt, Zahlungen entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Leistungserbringer zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Leistungserbringer und dem Kunden vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten.

Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden kann der Vermittler, soweit dies den Vereinbarungen zwischen dem Vermittler und dem Leistungserbringer entspricht, als dessen Inkassobevollmächtigter geltend machen, jedoch auch aus eigenem Recht auf Grundlage der gesetzlichen Vorschusspflicht des Kunden als Auftraggeber gemäß § 669 BGB.

**6.2.** Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Stornokosten (Rücktrittsentschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Leistungserbringers.

**6.3.** Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen des Vermittlers nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, dass der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, hat. Dies gilt nicht, wenn für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhafte Verletzung von Vertragspflichten des Vermittlers ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder der Vermittler aus anderen Gründen gegenüber dem Kunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

## **7. Vergütungsansprüche des Vermittlers**

**7.1.** Für die Preise und die Serviceentgelte bei der Vermittlung der Flugbeförderungsleistungen von Fluggesellschaften nach Ziff. 5 dieses Teils B der Vermittlungsbedingungen gilt:

- a) Die angegebenen und in Rechnung gestellten Preise sind Preise der Fluggesellschaften, die in der Regel keine Provision oder ein sonstiges Entgelt der Fluggesellschaft für die Tätigkeit des Vermittlers beinhalten.
- b) Die Vergütung des Vermittlers im Rahmen dieser Vermittlungstätigkeit erfolgt demnach ausschließlich durch vom Kunden zu bezahlenden Serviceentgelte.
- c) Die Serviceentgelte für die Vermittlungstätigkeit des Vermittlers und für sonstige Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Flugbuchung ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus

den dem Kunden, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen des Vermittlers bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelte.

d) Ist eine Vereinbarung zur Höhe eines entsprechenden Serviceentgelts nicht getroffen worden, schuldet der Kunde dem Vermittler eine Vergütung nach den gesetzlichen Bestimmungen, d.h. es besteht eine Pflicht zur Bezahlung einer üblichen Vergütung durch den Auftraggeber.

e) Soweit die in Rechnung gestellten Preise bereits Vermittlungs- oder Serviceentgelte des Vermittlers enthalten, ist dies ausdrücklich gekennzeichnet und ein gesondertes Entgelt ist nicht geschuldet.

**7.2.** Die Serviceentgelte für die Vermittlung von sonstigen Reiseleistungen und für sonstige Tätigkeiten im Auftrag des Kunden bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung. Diese kann z.B. durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in den Geschäftsräumen des Vermittlers und/ oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis des Vermittlers hierauf erfolgen.

**7.3.** Der Anspruch des Vermittlers auf Serviceentgelte – auch bei der Flugvermittlung - bleibt durch Leistungsstörungen oder Änderungen, insbesondere Umbuchung, Namenswechsel, Rücktritt, Stornierung, Annullierung, oder Kündigung des vermittelten Vertrages durch den Leistungserbringer oder den Kunden bestehen. Dies gilt nicht, soweit sich ein Anspruch auf Rückerstattung des Kunden aufgrund eines Schadensersatzanspruchs des Kunden wegen Mängeln der Beratungs- oder Vermittlungstätigkeit des Vermittlers aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.

## **8. Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen**

**8.1.** Sowohl den Kunden, wie auch den Vermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Leistungserbringers über die Reiseleistungen, die dem Kunden durch den Vermittler ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.

**8.2.** Soweit Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Leistungserbringer übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch den Vermittler durch Übergabe im Geschäftslokal des Vermittlers oder nach dessen Wahl durch postalischen oder elektronischen Versand.

## **9. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber dem Vermittler**

**9.1.** Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit des Vermittlers nach deren Feststellung diesem unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

**9.2.** Erfolgt keine Anzeige nach Ziff. 9.1 durch den Kunden, so gilt:

a) Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 9.1 unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.

b) Ansprüche des Kunden an den Vermittler entfallen insoweit, als dieser nachweist, dass dem Kunden ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Kunden geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit der Vermittler nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Kunden dem Vermittler die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z.B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Leistungserbringer ermöglicht hätte.

c) Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige nach Ziff. 9.1 entfallen nicht

- bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers resultieren
- bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers beruhen
- bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

Die Haftung für Buchungsfehler nach § 651x BGB bleibt unberührt.

**9.3.** Eine vertragliche und/oder gesetzliche Verpflichtung des Kunden zur Mängelanzeige gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer bleibt von Ziffer 9 unberührt.

**9.4.** Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, den Vermittler auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragten Reiseleistungen hinzuweisen.

## **10. Pflichten des Vermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern**

**10.1.** Ansprüche müssen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern innerhalb bestimmter Fristen, die sich aus Gesetz oder vertraglichen Vereinbarungen ergeben können, geltend gemacht werden. Im Regelfall werden diese Fristen nicht durch Geltendmachung gegenüber dem Vermittler gewahrt. Dies gilt auch, soweit der Kunde bezüglich derselben Reiseleistung Ansprüche sowohl gegenüber dem Vermittler, als auch gegenüber dem Leistungserbringer geltend machen will.

**10.2.** Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern beschränkt sich die Pflicht des Vermittlers auf die Erteilung der erforderlichen und ihm bekannten Informationen und Unterlagen, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen der vermittelten Leistungserbringer.

**10.3.** Übernimmt der Vermittler - auch ohne hierzu verpflichtet zu sein - die Weiterleitung fristwahrender Anspruchsschreiben des Kunden, haftet er für den rechtzeitigen Zugang beim Empfänger nur bei von ihm selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachter Fristversäumnis.

**10.4.** Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern besteht keine Pflicht des Vermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

## **11. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von Reiseleistungen**

**11.1.** Der Vermittler weist auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen durch den Kunden eine Reiserücktrittskostenversicherung bei Buchung abzuschließen.

**11.2.** Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiserücktrittskostenversicherung üblicherweise nicht den entstehenden Schaden abdeckt, der ihm durch einen - auch unverschuldeten - Abbruch der Inanspruchnahme der Reiseleistungen nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

**11.3.** Der Vermittler empfiehlt zusätzlich, bei Reisen ins Ausland auf ausreichenden Auslandskrankenversicherungsschutz zu achten.

**11.4.** Bei der Vermittlung von Reiseversicherungen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Versicherungsbedingungen der vermittelten Reiseversicherungen besondere Vertragsbedingungen und/oder Mitwirkungspflichten des Kunden enthalten können, insbesondere Haftungsausschlüsse (z.B. bei Vorerkrankungen), die Obliegenheit zur unverzüglichen Stornierung in der Reiserücktrittskostenversicherung, Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte. Der Vermittler haftet nicht, soweit er keine Falschauskunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt hat und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber dem Kunden hat.

## **12. Haftung des Vermittlers**

**12.1.** Soweit der Vermittler eine entsprechende vertragliche Pflicht nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden übernommen hat, haftet er nicht für das Zustandekommen von Verträgen mit den zu vermittelnden Leistungserbringern.

**12.2.** Der Vermittler haftet nicht für Mängel und Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Dies gilt nicht bei einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung oder Zusicherung des Vermittlers, insbesondere, wenn diese von der Leistungsbeschreibung des Leistungserbringers erheblich abweicht.

**12.3.** Eine etwaige eigene Haftung des Vermittlers nach § 651w Abs. 4 BGB und § 651x BGB und aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

## 13. Verbraucherstreitbeilegung

Der Vermittler weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass der Vermittler nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Geschäftsbedingungen über die Vermittlung von Reiseleistungen für den Vermittler verpflichtend würde, informiert der Vermittler die Verbraucher hierüber in geeigneter Form.

Der Vermittler verweist für alle Verträge über Pauschalreisen, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr> hin.

### Teil C: Regelungen bei der Vermittlung von einzelnen Reiseleistungen oder mehreren Reiseleistungen, die keine verbundenen Reiseleistungen im Sinne des § 651w BGB darstellen.

Die Vorschriften dieses Teils C über die Vermittlung von einzelnen Reiseleistungen sind anwendbar, wenn die vermittelte Reiseleistung weder Teil einer Pauschalreise noch Teil von verbundenen Reiseleistungen ist. In diesem Fall ist keine Information des Kunden mittels eines Formblattes gesetzlich vorgeschrieben.

#### 1. Vertragsschluss, gesetzliche Vorschriften

**1.1.** Mit der Annahme des Vermittlungsauftrags des Kunden durch den Vermittler kommt zwischen dem Kunden und dem Vermittler der Vertrag über die Vermittlung von Reiseleistungen zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form.

Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erteilt, so bestätigt der Vermittler den Eingang des Auftrags unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Vermittlungsauftrags dar.

**1.2.** Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und des Vermittlers ergeben sich, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen Geschäftsbedingungen und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der §§ 651a ff BGB i.V.m. Art. 250ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

**1.3.** Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem Vertragspartner der vermittelten Leistung gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere - soweit wirksam vereinbart - dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen. Ohne besondere Vereinbarung oder ohne besonderen Hinweis gelten bei Beförderungsleistungen die auf gesetzlicher Grundlage von der zuständigen Verkehrsbehörde oder aufgrund internationaler Übereinkommen erlassenen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.

#### 2. Allgemeine Vertragspflichten des Vermittlers, Auskünfte, Hinweise

**2.1.** Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage beim Leistungserbringer durch den Vermittler vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Leistungserbringer die **Übergabe der Unterlagen über die vermittelte(n) Reiseleistung(en)**. Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der Leistungserbringer die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt.

**2.2.** Bei der Erteilung von **Hinweisen und Auskünften** haftet der Vermittler im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die **richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden**. Ein Auskunftsvertrag mit einer vertraglichen Hauptpflicht zur Auskunftserteilung kommt nur bei einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zustande. Für die **Richtigkeit erteilter Auskünfte** haftet der Vermittler gemäß § 675 Abs. 2 BGB **nicht**, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

**2.3.** Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Vermittler **nicht verpflichtet**, den jeweils **günstigsten Anbieter** der angefragten Reiseleistung zu ermitteln und/oder anzubieten. Vertragliche Verpflichtungen des Vermittlers im Rahmen von ihm abgegebener „Bestpreis-Garantien“ bleiben hiervon unberührt.

**2.4.** Ohne ausdrückliche Vereinbarung übernimmt der Vermittler bezüglich Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung **keine Garantie** i.S. von § 276 Abs. 1 Satz 1 BGB und bezüglich **Auskünften über die Verfügbarkeit** der vom Vermittler zu vermittelnden Leistungen **keine Beschaffungsgarantie** im Sinne dieser Vorschrift.

**2.5.** Sonderwünsche nimmt der Vermittler nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Leistungserbringer entgegen. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat der Vermittler für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für denmittlungsauftrag oder für die vom Vermittler an den Leistungserbringer zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall **nur durch ausdrückliche Bestätigung des Leistungserbringers** zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Leistungserbringers werden.

### **3. Pflichten des Vermittlers bezüglich Einreisevorschriften und Visa**

**3.1.** Der Vermittler unterrichtet den Kunden über Einreise- und Visabestimmungen, soweit **ein entsprechender Auftrag ausdrücklich vereinbart** worden ist. Ansonsten besteht eine entsprechende Aufklärungs- oder Informationspflicht **nur dann**, wenn besondere, dem Vermittler bekannte oder offenkundige Umstände einen ausdrücklichen Hinweis erforderlich machen und die entsprechenden Informationen nicht bereits in den dem Kunden vorliegenden Angebotsunterlagen enthalten sind.

**3.2.** Entsprechende Hinweispflichten des Vermittlers beschränken sich auf die Erteilung von Auskünften aus aktuellen, branchenüblichen Informationsquellen. Eine spezielle **Nachforschungspflicht** des Vermittlers besteht ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung **nicht**. Der Vermittler kann seine Hinweispflicht auch dadurch erfüllen, dass er den Kunden auf die Notwendigkeit einer eigenen, speziellen Nachfrage bei in Betracht kommenden Informationsstellen verweist.

**3.3.** Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend bezüglich der Information über Zollvorschriften, gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften, gesundheitsprophylaktische Vorsorgemaßnahmen des Kunden und seiner Mitreisenden sowie für Ein- und Ausfuhrvorschriften.

**3.4.** Übernimmt der Vermittler entgeltlich oder unentgeltlich für den Kunden die Registrierung im Rahmen elektronischer Systeme zur Erlangung der Einreiseerlaubnis als Voraussetzung für die Ein- oder Durchreise in bestimmte Länder, so gilt: Die Übernahme dieser Tätigkeit begründet ohne ausdrückliche Vereinbarung **keine Verpflichtung** des Vermittlers zu weitergehenden Erkundigungen oder Informationen über Ein- oder Durchreiseformalitäten oder zu Transitaufenthalten auf der Reise und insbesondere **nicht zur Visabeschaffung**. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die elektronische Einreiseerlaubnis nicht die endgültige Einreisegenehmigung durch die Grenzbehörden des jeweiligen Landes ersetzt.

**3.5.** Zur Beschaffung von **Visa oder sonstigen für die Reisedurchführung erforderlichen Dokumenten** ist der Vermittler ohne besondere, ausdrückliche Vereinbarung **nicht verpflichtet**. Im Falle der Annahme eines solchen Auftrages kann der Vermittler ohne ausdrückliche Vereinbarung die Erstattung der ihm entstehenden Aufwendungen, die er nach den Umständen für erforderlich halten durfte, verlangen. Der Vermittler kann für seine Tätigkeit selbst eine Vergütung fordern, wenn diese vereinbart ist oder die Tätigkeit den Umständen nach nur gegen entsprechende Vergütung geschuldet war.

**3.6.** Der Vermittler haftet **nicht** für die Erteilung von Visa und sonstigen Dokumenten und **nicht** für den rechtzeitigen Zugang. Dies gilt nicht, wenn die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang maßgeblichen Umstände vom Vermittler schuldhaft verursacht oder mitverursacht worden sind.

### **4. Stellung und Pflichten des Vermittlers im Zusammenhang mit der Vermittlung von Flugbeförderungsleistungen**

**4.1.** Entsprechend der EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen ist der Vermittler verpflichtet, den Fluggast bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird der Vermittler ihm die vom vermittelten Unternehmen vorliegenden Informationen über diejenige Fluggesellschaft übermitteln, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft wird der Kunde unverzüglich über den Wechsel unterrichtet. Die gemeinschaftliche Liste über die mit Flugverbot in der Europäischen Union belegten Fluggesellschaften ist über die Internetseiten [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm) und [www.lba.de](http://www.lba.de) abrufbar und kann dem Kunden auf Verlangen in den Geschäftsräumen des Vermittlers ausgehändigt werden.

**4.2.** Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Fluggesellschaft gelten – soweit jeweils anwendbar - die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Luftverkehrsgesetzes, des Warschauer und Montrealer Übereinkommens und unmittelbar, wie inländische gesetzliche Bestimmungen,

- **die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 zu Flugpassagierrechten**
- **die Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**
- **die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität**

Dem Kunden wird **dringend empfohlen**, sich über seine Rechte als Fluggast, z.B. durch die Aushänge in den Flughäfen, durch die Informationen des ausführenden Luftfahrtunternehmens oder durch die Informationsblätter des Luftfahrtbundesamts unter [www.lba.de](http://www.lba.de) zu informieren.

## **5. Aufwundersersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen**

**5.1.** Der Vermittler ist berechtigt, Zahlungen entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Leistungserbringer zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Leistungserbringer und dem Kunden vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten.

Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden kann der Vermittler, soweit dies den Vereinbarungen zwischen dem Vermittler und dem Leistungserbringer entspricht, als dessen Inkassobevollmächtigter geltend machen, jedoch auch aus eigenem Recht auf Grundlage der gesetzlichen Vorschusspflicht des Kunden als Auftraggeber gemäß § 669 BGB.

**5.2.** Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Stornokosten (Rücktrittsentschädigungen) und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Leistungserbringers.

**5.3.** Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen des Vermittlers nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, dass der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, hat. Dies gilt nicht, wenn für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhaft Verletzung von Vertragspflichten des Vermittlers ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder der Vermittler aus anderen Gründen gegenüber dem Kunden für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

## **6. Vergütungsansprüche des Vermittlers**

**6.1.** Für die Preise und die Serviceentgelte bei der Vermittlung der Flugbeförderungsleistungen von Fluggesellschaften nach Ziff. 4 Teil C dieser Vermittlungsbedingungen gilt:

- a) Die angegebenen und in Rechnung gestellten Preise sind Preise der Fluggesellschaften, die keine Provision oder ein sonstiges Entgelt der Fluggesellschaft für die Tätigkeit des Vermittlers beinhalten.
- b) Die Vergütung des Vermittlers im Rahmen dieser Vermittlungstätigkeit erfolgt demnach ausschließlich durch vom Kunden zu bezahlende Serviceentgelte.
- c) Die Serviceentgelte für die Vermittlungstätigkeit des Vermittlers und für sonstige Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Flugbuchung ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus den dem Kunden, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen des Vermittlers bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelten.
- d) Ist eine Vereinbarung zur Höhe eines entsprechenden Serviceentgelts nicht getroffen worden, schuldet der Kunde dem Vermittler eine Vergütung nach den gesetzlichen Bestimmungen, d.h. es besteht eine Pflicht zur Bezahlung einer üblichen Vergütung durch den Auftraggeber.

**6.2.** Die Serviceentgelte für die Vermittlung von sonstigen Reiseleistungen und für sonstige Tätigkeiten im Auftrag des Kunden bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung. Diese kann z.B. durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in den Geschäftsräumen des Vermittlers und/ oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis des Vermittlers hierauf erfolgen.

**6.3.** Der Anspruch des Vermittlers auf Serviceentgelte – auch bei der Flugvermittlung - bleibt durch Leistungsstörungen oder Änderungen, insbesondere Umbuchung, Namenswechsel, Rücktritt, Stornierung, Annullierung, oder Kündigung des vermittelten Vertrages durch den Leistungserbringer oder den Kunden bestehen. Dies gilt nicht, soweit sich ein Anspruch auf Rückerstattung des Kunden aufgrund eines Schadensersatzanspruchs des Kunden wegen Mängeln der Beratungs- oder Vermittlungstätigkeit des Vermittlers aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.



## **7. Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen**

**7.1.** Sowohl den Kunden, wie auch den Vermittler trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Leistungserbringers über die Reiseleistungen, die dem Kunden durch den Vermittler ausgehändigt wurden, insbesondere Buchungsbestätigungen, Flugscheine, Hotelgutscheine, Visa, Versicherungsscheine und sonstige Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag zu überprüfen.

**7.2.** Soweit Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen dem Kunden nicht direkt vom vermittelten Leistungserbringer übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch den Vermittler durch Übergabe im Geschäftslokal des Vermittlers oder nach dessen Wahl durch postalischen oder elektronischen Versand.

## **8. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber dem Vermittler**

**8.1.** Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit des Vermittlers nach deren Feststellung diesem unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Kundendaten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelten Reiseleistungen, sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen).

**8.2.** Erfolgt keine Anzeige nach Ziff. 8.1 durch den Kunden, so gilt:

- a) Unterbleibt die Anzeige des Kunden nach Ziff. 8.1 unverschuldet, entfallen seine Ansprüche nicht.
- b) Ansprüche des Kunden an den Vermittler entfallen insoweit, als dieser nachweist, dass dem Kunden ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Kunden geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit der Vermittler nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Kunden dem Vermittler die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z.B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Leistungserbringer ermöglicht hätte.
- c) Ansprüche des Kunden im Falle einer unterbliebenen Anzeige nach Ziff. 8.1 entfallen **nicht**
  - bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers resultieren
  - bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers beruhen
  - bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

Die Haftung für Buchungsfehler nach § 651x BGB bleibt unberührt.

**8.3.** Eine vertragliche und/oder gesetzliche Verpflichtung des Kunden zur Mängelanzeige gegenüber dem vermittelten Leistungserbringer bleibt von Ziffer 8 unberührt.

**8.4.** Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, den Vermittler auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragten Reiseleistungen hinzuweisen.

## **9. Pflichten des Vermittlers bei Reklamationen des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern**

**9.1.** Ansprüche müssen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern innerhalb bestimmter Fristen, die sich aus Gesetz oder vertraglichen Vereinbarungen ergeben können, geltend gemacht werden. Im Regelfall werden diese Fristen nicht durch Geltendmachung gegenüber dem Vermittler gewahrt. Dies gilt auch, soweit der Kunde bezüglich derselben Reiseleistung Ansprüche sowohl gegenüber dem Vermittler als auch gegenüber dem Leistungserbringer geltend machen will.

**9.2.** Bei Reklamationen oder sonstiger Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber den vermittelten Leistungserbringern beschränkt sich die Pflicht des Vermittlers auf die Erteilung der erforderlichen und ihm bekannten Informationen und Unterlagen, insbesondere die Mitteilung von Namen und Adressen der vermittelten Leistungserbringer.

**9.3.** Übernimmt der Vermittler - auch ohne hierzu verpflichtet zu sein - die Weiterleitung fristwahrender Anspruchsschreiben des Kunden, haftet er für den rechtzeitigen Zugang beim Empfänger nur bei von ihm selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachter Fristversäumnis.

**9.4.** Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber den vermittelten Leistungserbringern besteht keine Pflicht des Vermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

## **10. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von Reiseleistungen**

**10.1.** Der Vermittler weist auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen durch den Kunden eine Reiserücktrittskostenversicherung bei Buchung abzuschließen.

**10.2.** Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass eine Reiserücktrittskostenversicherung üblicherweise nicht den entstehenden Schaden abdeckt, der ihm durch einen - auch unverschuldeten - Abbruch der Inanspruchnahme der Reiseleistungen nach deren Antritt entstehen kann. Eine Reiseabbruchversicherung ist in der Regel gesondert abzuschließen.

**10.3.** Der Vermittler empfiehlt zusätzlich, bei Reisen ins Ausland auf ausreichenden Auslandskrankenversicherungsschutz zu achten.

**10.4.** Bei der Vermittlung von Reiseversicherungen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Versicherungsbedingungen der vermittelten Reiseversicherungen besondere Vertragsbedingungen und/oder Mitwirkungspflichten des Kunden enthalten können, insbesondere Haftungsausschlüsse (z.B. bei Vorerkrankungen), die Obliegenheit zur unverzüglichen Stornierung in der Reiserücktrittskostenversicherung, Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte. Der Vermittler haftet nicht, soweit er keine Falschauskunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt hat und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber dem Kunden hat.

## **11. Haftung des Vermittlers**

**11.1.** Soweit der Vermittler eine entsprechende vertragliche Pflicht nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden übernommen hat, haftet er nicht für das Zustandekommen von Verträgen mit den zu vermittelnden Leistungserbringern.

**11.2.** Der Vermittler haftet nicht für Mängel und Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Reiseleistung entstehen. Dies gilt nicht bei einer ausdrücklichen diesbezüglichen Vereinbarung oder Zusicherung des Vermittlers, insbesondere, wenn diese von der Leistungsbeschreibung des Leistungserbringers erheblich abweicht.

**11.3.** Eine etwaige eigene Haftung des Vermittlers aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

## **12. Verbraucherstreitbeilegung**

Der Vermittler weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass der Vermittler nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Geschäftsbedingungen über die Vermittlung von Reiseleistungen für den Vermittler verpflichtend würde, informiert der Vermittler die Verbraucher hierüber in geeigneter Form.

Der Vermittler verweist für alle Verträge über Pauschalreisen, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform

<http://ec.europa.eu/consumers/odr> hin.

### **Kontakt:**

Cruise Group GmbH

Maximilianstr. 18 a

83278 Traunstein

Tel.: 0861/90996040

Fax: 0861/90960590

E-Mail: [office@cruise-group.com](mailto:office@cruise-group.com)