

(Stand November 2023)

Allgemeine Reisebedingungen für die Reisevermittler

- Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH
- AtourO GmbH

(auch gültig für die Produktmarke Meine Kreuzfahrt)

Die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen und der Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH sowie AtourO GmbH (in weiterer Folge RV Touristik und AtourO genannt) zu Stande kommenden Reisevermittlungsvertrages. Sie ergänzen die auf den Reisevermittlungsvertrag anwendbaren gesetzlichen Vorschriften und füllen diese aus.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Vermittlung von Reiseleistungen gelten für die Vermittlung von Einzeleleistungen, die Vermittlung von Pauschalreisen nach § 651v BGB und die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen nach § 651w BGB.

Sie wollen Urlaub machen. Dies kann im Rahmen einer Pauschalreise geschehen, eine bloß vermittelte Einzeleleistung 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 Einzeleleistung 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 Reiseveranstalter oder Leistungserbringer zustande zu bringen.

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

REGELUNGEN FÜR DIE REISEVERMITTLUNG

Soweit die Vorschriften über die Reisevermittlung von Pauschalreisen anwendbar sind, werden wir Ihnen das entsprechende Formblatt über Pauschalreisen aushändigen. Soweit wir verbundene Reiseleistungen vermitteln, werden wir Ihnen als Vermittler das Formblatt über die Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen aushändigen. In diesem Formblatt werden Sie darüber informiert, dass mit Buchung einer weiteren Reiseleistung bei uns keine Pauschalreise gebucht wird, jedoch verbundene Reiseleistungen vermittelt werden. Bei der Vermittlung von Einzeleleistungen ist die Übergabe eines Formblattes nicht vorgesehen.

1. Vertragsschluss, gesetzliche Vorschriften

1.1. Mit der Annahme Ihres Vermittlungsauftrags durch uns als Reisevermittler kommt zwischen Ihnen und uns der Vertrag über die Reisevermittlung zustande. Auftrag und Annahme bedürfen keiner bestimmten Form. Wird der Auftrag auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erteilt, so bestätigen wir 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 von Ihnen und uns 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. 250 ff. EGBGB und §§ 675, 631 ff. BGB über die entgeltliche Geschäftsbesorgung.

1.3. Für Ihre Rechte und Pflichten gegenüber dem vermittelten Reiseveranstalter oder Leistungserbringer gelten ausschließlich die mit diesen 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.

1.4. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z. B. Internet) gilt für den Vertragsabschluss: a) Ihnen wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung erläutert.

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

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

d) Soweit der Vertragstext von uns gespeichert wird, werden Sie darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet. e) Mit Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ oder mit vergleichbarer Formulierung schließen Sie einen Vermittlungsvertrag mit uns über die Vermittlung einer Reiseleistung.

f) Mit Ihrer Buchung fragen Sie bei uns verbindlich eine bestimmte Leistung eines Anbieters an. Sie erhalten unmittelbar nach Ihrer Buchung eine elektronische Eingangsbestätigung Ihrer verbindlichen Buchungsanfrage per E-Mail zugesandt.

g) Die Übermittlung der Buchung (Reiseanmeldung) durch Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ begründet noch keinen Anspruch Ihrerseits auf das Zustandekommen eines Reisevertrages entsprechend Ihrer Buchung (Reiseanmeldung). Der Vertrag kommt erst durch den Zugang der Buchungsbestätigung des Anbieters an Sie zu Stande.

h) Um Ihnen die Buchungsbestätigung/Rechnung sowie die Reiseunterlagen ordnungsgemäß zustellen zu können, benötigen wir von Ihnen korrekte Adressangaben. Soweit Sie uns eine falsche E-Mail- oder postalische Adresse aufgibt oder ein anderer von Ihnen zu vertretender Fehler vorliegt, haften wir nicht für eine ordnungsgemäße Zustellung. Änderungen der E-Mail- oder postalischen Adresse oder Telefonnummer müssen Sie uns unverzüglich nach Bekanntwerden telefonisch mitteilen. Wir sind sonst nicht in der Lage, Sie bei möglichen Änderungen der Buchung wie z.B. Flugzeitenänderungen rechtzeitig zu informieren. Zudem sind Sie verpflichtet zu prüfen, ob die im Rahmen der Buchung getätigten Angaben zu den reisenden Personen identisch zu den Angaben im Personalausweis oder Reisepass sind. Bei Abweichungen kann Ihnen der Anbieter sonst die Beförderung verweigern.

i) Es obliegt Ihnen, die ausgehändigten Buchungsbestätigung/Rechnung, Reise-Unterlagen, elektronische Ticket-Quittung, Anbieter-Unterlagen usw. umgehend nach Erhalt auf ihre Richtigkeit zu überprüfen und uns bei Abweichungen von den gebuchten Leistungen unverzüglich zu informieren.

2. Zahlungen, Erklärungen von Kunden

2.1. Wir als Reisevermittler 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. Wir gelten bei Vorliegen einer Pauschalreise als vom Reiseveranstalter bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Reisenden bezüglich der Erbringung der Pauschalreise entgegenzunehmen. Wir werden den Reiseveranstalter unverzüglich von solchen Erklärungen des Reisenden in Kenntnis setzen. Zur Vermeidung von Zeitverlusten empfehlen wir trotz unverzüglicher Weiterleitung, entsprechende Erklärungen unmittelbar gegenüber der Reiseleitung oder der Kontaktstelle des Reiseveranstalters zu erklären.

2.3. Soweit wir verbundene Reiseleistungen vermitteln, dürfen wir Zahlungen von Ihnen auf die Reiseleistungen nur entgegennehmen, wenn wir sichergestellt haben, dass diese an Sie erstattet werden, soweit Reiseleistungen von uns selbst zu erbringen sind oder Entgeltforderungen vermittelter Leistungserbringer noch zu erfüllen sind und im Fall unserer Zahlungsunfähigkeit

- a) Reiseleistungen ausfallen oder
- b) Sie im Hinblick auf erbrachte Reiseleistungen Zahlungsaufforderungen nicht vermittelter Leistungserbringer nachkommen.

2.4. Diese Sicherstellung leisten wir bei der Vermittlung von verbundenen Reiseleistungen durch Abschluss einer Insolvenzversicherung gem. § 651 w Abs. 3 BGB unter Nennung des Namens und der Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und in hervorgehobener Weise durch und Übergabe eines entsprechenden Sicherungsscheins für alle Ihre Zahlungen, soweit Sie nicht direkt an den vermittelten Leistungserbringer der verbundenen Reiseleistungen leisten.

3. Allgemeine Vertragspflichten des Reisevermittlers, Auskünfte, Hinweise

3.1. Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen werden Sie bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird dann die Buchungsanfrage beim Pauschalreiseveranstalter durch uns 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 direkt an Sie übermittelt.

3.2. Bei der Erteilung von sonstigen Hinweisen und Auskünften, zu deren Angabe wir nicht nach § 651v Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 250 § 1 bis 3 EGBGB verpflichtet sind, haften wir im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden. Im Übrigen bestimmt sich unserer Haftung nach Ziff. 12 diese AGB.

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

4. Informationspflichten des Reisevermittlers/ Einreisevorschriften und Visa

4.1. Wir erfüllen die gesetzlichen Informationspflichten vor Reiseanmeldung nach § 651 v Abs. 1 BGB und informieren Sie bei Vorliegen einer Pauschalreise insbesondere über wesentliche Eigenschaften der Reise, Reisepreis, An- und Restzahlung, Mindestteilnehmerzahl, Einreisebestimmungen, Rücktrittschadigungen, Formblatt für Pauschalreisen etc., soweit diese Informationen nicht bereits vom jeweiligen Reiseveranstalter mitgeteilt worden sind.

4.2. Soweit wir verbundene Reiseleistungen i. S. d. § 651 w BGB vermitteln, werden wir den Reisenden nach Maßgabe des Artikels 251 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch informieren. Wir unterrichten Sie bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen über Einreise- und Visabestimmungen, soweit ein entsprechender Auftrag ausdrücklich mit Ihnen vereinbart worden ist. Ansonsten besteht eine entsprechende Aufklärungs- oder Informationspflicht nur dann, wenn besondere, unbekannt oder erkennbare Umstände einen ausdrücklichen Hinweis erforderlich machen und die entsprechende Information nicht bereits in den durch Ihnen vorliegenden Angebotsunterlagen enthalten sind.

4.3. Übernehmen wir entgeltlich oder unentgeltlich für Sie 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 unsererseits zu weitergehenden Erkundigungen oder Informationen über Ein- oder Durchreiseformalitäten oder zu Transaufenthalten auf der Reise und insbesondere nicht zur Visabeschaffung. Wir weisen Sie darauf hin, dass die elektronische Einreiseerlaubnis nicht die endgültige Einreisegenehmigung durch die Grenzbehörden des jeweiligen Landes ersetzt.

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

4.5. Wir haften 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 von uns 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 sind wir verpflichtet, den Fluggast bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft zu unterrichten. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, werden wir Ihnen die vom vermittelten Unternehmen vorliegenden Informationen über diejenige Fluggesellschaft übermitteln, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft werden Sie 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 und www.lba.de abrufbar und kann Ihnen auf Verlangen in unseren Geschäftsräumen ausgehändigt werden.

5.2. Für das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen 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
Wir empfehlen Ihnen dringend, sich über Ihre 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 zu informieren.

6. Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise

6.1. Es obliegt Ihnen, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Pauschalreiseveranstalters über die Pauschalreise, insbesondere Buchungsbestätigung, 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. Sowohl Sie als auch uns trifft die Pflicht, Vertrags- und sonstige Unterlagen des vermittelten Pauschalreiseveranstalters über die Pauschalreise, die Ihnen durch uns 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 Ihnen Unterlagen über die vermittelte Pauschalreise nicht direkt vom vermittelten Pauschalreiseveranstalter übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch uns durch Übergabe in unserem Geschäftslokal oder nach unserer Wahl durch postalischen oder elektronischen Versand, soweit Sie keinen Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform gemäß Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB haben.

7. Obliegenheit des Kunden gegenüber dem Reisevermittler

7.1. Es obliegt Ihnen, uns für Sie erkennbare Fehler oder Mängel unserer Vermittlungstätigkeit 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 Sie, so gilt:

- Unterbleibt die Anzeige durch Sie nach Ziff. 7.1 unverschuldet, entfallen Ihre Ansprüche nicht.
- Ihre Ansprüche an uns entfallen insoweit, als wir nachweisen können, dass Ihnen ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der von Ihnen geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit wir nachweisen, dass eine unverzügliche Anzeige durch Sie uns die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens, z.B. durch Umbuchung, Zusatzbuchung oder Stornierung mit dem vermittelten Pauschalreiseveranstalter ermöglicht hätte.
- Ihre Ansprüche 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 unsererseits oder eines unserer gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen resultieren
- bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch uns oder einem unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen 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. Sie werden in Ihrem eigenen Interesse gebeten, uns auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragte Pauschalreise hinzuweisen.

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

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

9. Wichtige Hinweise zu Versicherungen von Pauschalreisen

9.1. Wir weisen Sie auf die Möglichkeit hin, zur Minimierung eines Kostenrisikos bei Stornierungen eine Reiserücktrittskostenversicherung bei Buchung abzuschließen.

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

9.3. Wir empfehlen zusätzlich, bei Reisen ins Ausland auf ausreichenden Auslandskrankenversicherungsschutz zu achten.

9.4. Bei der Vermittlung von Reiseversicherungen werden Sie darauf hingewiesen, dass die Versicherungsbedingungen der vermittelten Reiseversicherungen besondere Vertragsbedingungen und/oder Mitwirkungspflichten Ihrerseits enthalten können, insbesondere Haftungsausschlüsse (z.B. bei Vorerkrankungen), die Obliegenheit zur unverzüglichen Stornierung in der Reiserücktrittskostenversicherung, Fristen für die Schadensanzeige und Selbstbehalte. Wir haften nicht, soweit wir keine Falschankunft bezüglich der Versicherungsbedingungen getätigt haben und der vermittelte Reiseversicherer aufgrund von wirksam vereinbarten Versicherungsbedingungen ein Leistungsverweigerungsrecht gegenüber Ihnen hat.

10. Haftung des Reisevermittlers

10.1. Soweit Schäden am Leben, Körper oder Gesundheit vorliegen sowie in den Fällen des Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit, bei Übernahme einer Garantie oder bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz ist unsere Haftung unbeschränkt. Ebenso besteht eine unbeschränkte Haftung für Buchungsfehler nach Maßgabe des § 651 x BGB oder bei Verletzung unserer gesetzlichen Informationspflichten gem. der § 651 v Abs. 1 BGB und bei Verletzung der Kundengeldabsicherungspflicht 651 w Abs. 3 BGB im Falle der Vermittlung verbundener Reiseleistungen.

10.2. Wir haften im Übrigen auch für Schäden die durch einfache Fahrlässigkeit verursacht werden, soweit die Fahrlässigkeit die Verletzung solcher Vertragspflichten betrifft, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von Bedeutung sind und auf deren Einhaltung der Reise regelmäßig vertraut oder vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). Wir haften jedoch nur, soweit diese Schäden typischer Weise mit dem Vertrag verbunden und vorsehbar sind. Die Haftung ist in diesem Fall auf den dreifachen Preis der vermittelten Touristikleistung begrenzt. Im Übrigen haften wir in Fällen fahrlässiger Verletzung nicht vertragswesentlicher Nebenpflichten nicht. Eine weitergehende Haftung ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs ausgeschlossen. Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und sonstigen Erfüllungsgehilfen

11. Vergütungsansprüche des Vermittlers bei Vermittlung von Einzelleistungen und sonstigen Reiseleistungen

11.1. Für die Preise und die Serviceentgelte bei der Vermittlung der Flugbeförderungsleistungen von Fluggesellschaften gilt:

- 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.
- Unsere Vergütung im Rahmen dieser Vermittlungstätigkeit erfolgt demnach ausschließlich

durch die von Ihnen zu bezahlenden Serviceentgelte.

- Die Serviceentgelte für unsere Vermittlungstätigkeit und für sonstige Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Flugbuchung ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus den Ihnen, insbesondere durch Aushang in den Geschäftsräumen des Vermittlers bekannt gegebenen und vereinbarten Entgelte.
- Ist eine Vereinbarung zur Höhe eines entsprechenden Serviceentgelts nicht getroffen worden, schulden Sie uns eine Vergütung nach den gesetzlichen Bestimmungen, d.h. es besteht eine Pflicht zur Bezahlung einer üblichen Vergütung durch den Auftraggeber.
- Soweit die in Rechnung gestellten Preise bereits Vermittlungs- oder Serviceentgelte des Vermittlers enthalten, ist dies ausdrücklich gekennzeichnet und ein gesondertes Entgelt ist nicht geschuldet.

11.2. Die Serviceentgelte für die Vermittlung von sonstigen Reiseleistungen und für sonstige Tätigkeiten in Ihrem Auftrag bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung. Diese kann z.B. durch deutlich sichtbaren Aushang von Preislisten in unseren Geschäftsräumen und/oder einem entsprechenden mündlichen oder schriftlichen Hinweis unsererseits hierauf erfolgen.

11.3. Unser Anspruch 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 durch Sie bestehen. Dies gilt nicht, soweit sich ein Anspruch Ihrerseits auf Rückerstattung aufgrund Ihres Schadensersatzanspruchs wegen Mängeln der Beratungs- oder Vermittlungstätigkeit durch uns aus vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen ergibt.

12. Datenschutz

Wir sind datenschutzrechtlich verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zwecke der Vertragsdurchführung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Ihre personenbezogenen Daten werden ausschließlich zur Durchführung und Abwicklung der Reise verarbeitet. Personenbezogene Daten werden zu anderen Zwecken als zur Vertragserfüllung ohne Einwilligung des Reisenden nicht an Dritte weitergegeben. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, dass wir nach Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten zu einer längeren Speicherung verpflichtet ist oder der Reisende in eine darüber hinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO eingewilligt hat.

Das geltende Datenschutzrecht gewährt den Reisenden uns gegenüber hinsichtlich der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten folgende Betroffenenrechte:

Auskunftsrecht gem. Art. 15 DSGVO, Recht auf Berichtigung gem. Art. 16 DSGVO, Recht auf Löschung gem. Art. 17 DSGVO, Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gem. Art. 18 DSGVO, Recht auf Unterrichtung gem. Art. 19 DSGVO, Recht auf Datenübertragbarkeit gem. Art. 20 DSGVO, Recht auf Widerruf erteilter Einwilligungen gem. Art. 7 Abs. 3 DSGVO sowie Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde gem. Art. 77 DSGVO.

Weitere Informationen zum Thema Datenschutz erhält der Reisende unter www.bestfortravel.com. Der Reisende kann sich in Fragen des Datenschutzes an unsere unten angegebene Adresse des wenden.

13. Verbraucherstreitbeilegung

Wir weisen im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass wir nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnehmen und dazu auch nicht verpflichtet sind. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Geschäftsbedingungen über die Vermittlung von Reiseleistungen für den Vermittler verpflichtend würde, informieren wir die Verbraucher hierüber in geeigneter Form. Wir weisen für alle Verträge über Pauschalreisen, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <https://ec.europa.eu/consumers/odr> hin.

Vermittler:
RAIFFEISEN- und VOLKSBANKEN TOURISTIK GmbH
Geschäftsführer: Patrik Weitzer, Christoph Rische
Sitz der Gesellschaft: München
Registergericht München: HRB Nr. 65309
Ust.-Id.-Nr.: DE-129 445 408
Amalienstraße 9b-11 80333 München
Tel.: +49 89 2868 4800
Fax: +49 89 2868 4820
E-Mail: service@rv-touristik.de

Atouro GmbH
Geschäftsführer: Patrik Weitzer | Sabine Hackel
Amtsgericht Stuttgart, HRB 756499
Ust.-Id.-Nr.: DE 304911517
Martin-Luther-Str. 69 | 71636 Ludwigsburg
Tel: +49 7141 70236 0
E-Mail: info@atouro.de

Informationspflichten – FAQ – Häufig gestellte Fragen

Gut geplant ins Reisevergnügen

Wer auf Reisen geht, wird reich belohnt. Kaum etwas erweitert den persönlichen Horizont so stark, wie das unmittelbare Kennenlernen anderer Völker und Länder sowie deren Kulturschätze und Naturjuwelen. Damit der Urlaub auch wirklich zum gänzlichen Reisevergnügen wird, ist eine entsprechende Reisevorbereitung empfehlenswert. Mit diesem Dokument erhalten Sie von uns bereits vor Reiseabschluss wichtige Reisehinweise, aber auch nützliche Informationen & wertvolle Tipps für Ihre Urlaubsplanung.

Anmeldung mit korrektem Name laut Reisedokument

Geben Sie bei Buchung unbedingt immer Ihren vollständigen Namen inkl. aller Vornamen laut dem Ausweisdokument (Personalausweis oder Reisepass), das Sie auf die Reise mitnehmen werden, an. Insbesondere bei Linienflügen und bei Ländern mit Visumpflicht, aber auch bei Kreuzfahrten, können bereits kleine Differenzen bei der Namensangabe zu massiven Problemen und in Folge auch Kosten führen.

Auskünfte an Dritte

Aufgrund von Datenschutz sind wir nicht berechtigt, Auskünfte über Reisende, Reisedaten oder Hotels an Dritte weiterzugeben, egal aus welchem Grund. Bitte hinterlassen Sie Ihre Urlaubsanschrift einem Vertrauten oder Ihren Angehörigen.

Barrierefreies Reisen

Leider ist eine Vielzahl unserer Reiseangebote nicht vollkommen barrierefrei. Wir geben uns Mühe dieses Angebot stets auszubauen und versuchen auch unsere Leistungsträger in den Zielgebieten von der Notwendigkeit zu überzeugen. Oft können wir jedoch das Angebot nicht beeinflussen. Vor Buchung informieren Sie unsere Reiseberater im Beratungsgespräch in wie weit die Reise mit einem Handicap empfehlenswert bzw. auch möglich ist. Wir bitten Sie, uns auf eine etwaige Mobilitätseinschränkung aufmerksam zu machen, damit wir auf Ihre Bedürfnisse bestmöglich eingehen können.

Datenschutz

Wir erfüllen höchste Ansprüche an den Datenschutz und die Vorgaben der DSGVO. Unsere Mitarbeiter wurden hierzu in Schulungen unterwiesen und wir haben auch die Organisation entsprechend danach ausgerichtet. Beachten Sie bitte die Datenschutzerklärung und die Information zur Datenerhebung.

Devisen- und Währungsbestimmungen

Wir empfehlen Ihnen, sich rechtzeitig vor Abreise über die jeweilige Währung, die Akzeptanz von Kreditkarten/EC-Karten/Girocard sowie den Gebühren für das Abheben von Bargeld an Automaten zu informieren.

Gesundheitsvorschriften des Reiselandes

Gerne erteilen wir Ihnen Auskunft und klären Sie gemäß unserer vorvertraglichen Infopflicht auf. Für viele

Länder gibt es keine vorgeschriebenen Impfungen, sehr wohl aber Impf- und Gesundheitsempfehlungen. Grundsätzlich sollten die Standardimpfungen gemäß aktuellem Impfkalender des Robert-Koch-Institutes überprüft und ggf. aufgefrischt werden. Bitte kontaktieren Sie rechtzeitig vor Abreise Ihren Hausarzt oder einen Reisemedizinischen Dienst. Weitere Hinweise finden Sie auch unter www.fit-for-travel.de.

Handgepäck

Um die Sicherheit an Bord des Flugzeuges zu erhöhen, wurden in den letzten Jahren einige Gesetze erlassen, die regeln, welche Gegenstände in der Flugzeugkabine verboten sind. Neben der EU-Richtlinie, die die Mitnahme von Flüssigkeiten im Handgepäck regelt, gibt es noch eine ganze Liste von Dingen, die nicht ins Handgepäck dürfen. Bitte erkundigen Sie sich hier rechtzeitig vor Abflug. Generell empfehlen wir, Dinge, die nicht unbedingt während des Fluges benötigt werden, im aufzubehaltenden Gepäck zu verstauen. Detailinformationen finden Sie hier: www.bundespolicizei.de/Web/DE/01Sicher-auf-Reisen/01M-it-dem-Flugzeug/03Was-darf-ich-mitnehmen/verbotene-gegenstaende-im-flugzeug.html; jsessionid=23DB0B4D44F-085258B7A7C49872580B5.1_cid297?nn=5931168

Hotels

Wie international üblich, können gebuchte Hotelzimmer meist ab ca. 14 Uhr bezogen werden. Dies kann dazu führen, dass bei früherer Ankunft das Hotelzimmer noch nicht zum Bezug zur Verfügung steht. Am Abreisetag muss das Zimmer in der Regel bis 10 Uhr geräumt sein.

Pauschalreiserrichtlinie

Zum 01.07.2018 tritt mit der „neuen Pauschalreiserrichtlinie“ die Umsetzung der Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments europaweit in Kraft. Alle Rechte, Pflichten und Fristen können Sie hier im Gesetz nachlesen: www.bmfv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/BGBl_3_AendG_reiserecht_Vorschriften.pdf?__blob=publicationFile&v=4

Reisegepäck

Bitte beachten Sie unbedingt die Freigeäcksgrenzen. Jedes Kilo mehr verursacht idR erhebliche Zusatzkosten. Zudem sollten Sie darauf achten, ob Ihr Freigeäck nach Anzahl der Gepäckstücke („Piece Concept“) oder nach Gesamtgewicht eines Gepäckstücks berechnet wird. Die Freigeäcksgrenzen variieren je nach Fluggesellschaft und Zieldestination. Die entsprechenden Informationen können Sie Ihrem Ticket bzw. den Reiseunterlagen entnehmen – oder Sie fragen nochmals bei uns nach. Sollten Sie zusätzliches Reisegepäck – etwa Sportgeräte – mitnehmen wollen, erkundigen Sie sich im Voraus über die Möglichkeit und Anmeldefristen. Beförderung von Medizinischem Sondergepäck ist nur nach Voranmeldung und bei Mitnahme eines Attests auf englischer und deutscher Sprache möglich.

Reiseunterlagen

Spätestens 7 bis 14 Tage vor Reiseantritt – nach

vollständigem Zahlungseingang – erhalten Sie Ihre Reiseunterlagen, die je nach Buchung, die erforderlichen Dokumente für Ihre Reise enthalten. Sollten Sie eine Woche vor Abreise noch keine Reisedokumente erhalten haben, sind Sie verpflichtet, uns darüber zu informieren. Ggfs. werden wir veranlassen, Ersatzdokumente auszustellen. Je nach gebuchtem Veranstalter erhalten Sie Ihre Reiseunterlagen als Mappe, auf Papier, als E-Mail oder über ein Online-Portal.

Reklamationen

Vorz sorgfältigster Planung und Durchführung kann es dennoch zu kleinen und größeren Pannen kommen. Bitte zeigen Sie die Mängel/ auftretenden Probleme sofort an Ort und Stelle an. Ist eine entsprechende Mängelbehebung nicht möglich, bitten wir Sie, eine schriftliche Bestätigung über den Missetand einzuholen und Ihre Ansprüche unmittelbar nach Ihrer Rückkehr mitzuteilen.

Staatsbürgerschaft / Nationalität

Vor Reisebuchung informieren wir Sie über die aktuell gültigen Einreise- und Visavorschriften Ihres ausgewählten Reiselandes. Daher werden wir Sie nach Ihrer Nationalität fragen. Sollten Sie eine Doppelstaatsbürgerschaft besitzen, ist dies für bestimmte Länder ebenfalls eine essentielle Information.

Bei unseren Gruppenreisen sind in unseren Programmflyern bereits die Vorschriften für deutsche Staatsbürger aufgeführt. Sollten Sie eine andere Nationalität haben bzw. eine Doppelstaatsbürgerschaft besitzen, bitten wir Sie uns dies vor Buchung mitzuteilen. Gerne informieren wir Sie dann umfassend über die jeweiligen Vorschriften.

Steuern und Treibstoffzuschläge

Steuern, Sicherheitsgebühren und Treibstoffzuschläge sind in allen Pauschalpreisen, die Flüge beinhalten, bereits inkludiert. Diese Beträge unterliegen starken, teils unerklärlichen Schwankungen, auf die wir keinerlei Einfluss haben. Wir müssen eine Änderung dieser Gebühren daher bis zur Ausstellung der Flugtickets vorbehalten (sowohl nach oben als auch nach unten), geben jedoch diese Gebühren ohne Aufschlag an unsere Kunden weiter.

Urlaub während dem Ramadan

Einmal im Jahr findet in islamischen Ländern der Fastenmonat Ramadan statt. Reisen zu dieser Zeit sind einerseits besonders interessant, da man in das religiöse Leben einen tieferen Einblick erhält. Meist sind zu dieser Zeit auch nicht so viele Touristen unterwegs, die Städte sind festlich geschmückt und es herrscht ein reges Treiben nach Sonnenuntergang. Andererseits gibt es während des Ramadans auch Einschränkungen: Essen, Trinken und Rauchen ist den Gläubigen von Sonnenaufgang bis Sonnenuntergang untersagt, man erwartet auch von den Touristen, dass sie sich zumindest in der Öffentlichkeit an diese Regeln halten – in den Hotels sind aber Restaurants meist trotzdem geöffnet. Diskotheken und Nachtclubs sind während

des gesamten Ramadans geschlossen. Alkohol wird, abgesehen von einigen internationalen Hotels, in vielen Regionen nicht ausgeschenkt. Die Einschränkungen im Ramadan variieren von Land zu Land.

Verfügbarkeit der angebotenen Reisen

Die Reiseangebote werden vorbehaltlich der Verfügbarkeit zum Buchungszeitpunkt an Sie erstellt. Ein Zwischenverkauf ist ausdrücklich erlaubt. Daher sind nachträgliche Preisschwankungen oder Knappheit des Angebotes oftmals möglich. Wir raten Ihnen daher, passende Angebote schnell abzuschließen. Sofern es uns möglich ist, klären Sie unsere Mitarbeiter gerne über unverbindliche Reservierungen oder Optionsbuchungen auf. Dies ist jedoch nicht in allen Fällen möglich. Z.B. Flug, X-Angebote oder Reisen mit begrenztem Angebot.

Versicherung für den Stornofall oder auf Reisen – ohne Selbstbehalt

Denken Sie an kurzfristige Stornierung und ungewollte Ereignisse während der Reise! Wir empfehlen Ihnen eine Reisestornoversicherung ohne Selbstbehalt bei uns abzuschließen. Ein Storno kann speziell kurz vor Abreise sehr teuer sein. Bedenken Sie, dass viele Kreditkartenunternehmen nur Stornoversicherungen mit Selbstbehalt inkludiert haben. Dies kann in vielen Fällen teuer sein, als eine Versicherung über uns, bei der Ihnen unsere Mitarbeiter im Schadensfall unterstützend zur Seite stehen können.

Zeitverschiebung & Zeitzonen

Weltweit gibt es 24 verschiedene Zeitzonen. Hilfreich ist beispielsweise der Zeitzonenrechner: www.zeitzone-rechner.net

Zoll und Souvenirs

Nicht in jedes Land darf man „alles“ mitnehmen und einführen. Es gibt beispielsweise diverse Einfuhrbeschränkungen für Alkohol, Lebensmittel, Medikamente. Das Auswärtige Amt informiert hier auf den jeweiligen Länderseiten. (www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit/reise-und-sicherheitshinweise) Auch bei der Ausfuhr sind bestimmte Punkte zu beachten. Daher sollte man stets - bei aller Freude über schöne Mitbringsel – immer genau überlegen, was und wie viel man (zollfrei) einkauft darf. Alle Artikel, die von gefährdeten Tieren und Pflanzen abstammen, unterliegen weltweit strengsten Verbotsbestimmungen und können sowohl beim deutschen Zoll als auch im Urlaubsland zu strengen Strafen bis hin zu Arrest führen. Darüber hinaus gibt es in vielen Ländern spezielle Ausfuhrverbote. Beachten Sie bitte auch die deutschen Zollbestimmungen in Bezug auf den Wert der „Mitbringsel“. Details finden Sie hier: www.zoll.de/DE/Privatpersonen/Reisen/Rueckkehr-aus-einem-Nicht-EU-Staat/Zoll-und-Steuern/Reisefreimengen/reisefreimengen_node.html

Wir wünschen schon heute eine gute und erholsame Reise! Stand November 2023