

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Sondervermarktungen der bestfortravel GROUP

Atouro GmbH | Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH | Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H. | GEO Reisen & Erlebnis GmbH | Externer Partner-Veranstalter: Hanseat Reisen GmbH
(auch gültig für die Produktmarke „Meine Kreuzfahrt – Cruise Center“)

Stand Mai 2026

Dokumentstruktur

- Teil I – Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reisende (B2C), Ziffern 1–26
- Teil II – Bestimmungen für Vertriebspartner und Agenturen (B2B), Ziffern 27–37
- Teil III – Informationspflichten, Reisehinweise, häufig gestellte Fragen
- Teil IV – Datenschutzhinweise und Datenschutzerklärung

Anhang – Entgelt- und Gebührentabelle

TEIL I – ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR REISENDE

Diese Geschäftsbedingungen gelten für Sondervermarktungen der bestfortravel GROUP. Eine Sondervermarktung liegt vor, wenn die Atouro GmbH (nachfolgend „Atouro“) ein touristisches Produkt eines internen Partner-Veranstalters im Unternehmensverbund der bestfortravel GROUP (Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, Atouro GmbH, Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H., GEO Reisen & Erlebnis GmbH; inkl. der Marke „Meine Kreuzfahrt – Cruise Center“) oder eines externen Partner-Veranstalters außerhalb des Unternehmensverbundes (insbesondere Hanseat Reisen GmbH, Bremen) auf Basis eines vorab kontingentierte oder exklusiv eingekauften Produktes mit eigenständiger Preis- und Konditionsgestaltung am deutschsprachigen Markt vermarktet, vertreibt und abwickelt. Atouro tritt im Rahmen der Sondervermarktung gegenüber dem Reisenden in Deutschland als Veranstalter im eigenen Namen oder als Vermittler im Namen und auf Rechnung des jeweiligen Partner-Veranstalters auf; die jeweilige Vertragsrolle und der jeweils zuständige Partner-Veranstalter (intern oder extern) ergibt sich eindeutig aus der Reisebestätigung und dem Sicherungsschein. Atouro ist im Rahmen der Sondervermarktung zentrale Vertragsabwicklungs- und Inkassostelle und nimmt sämtliche Zahlungen des Reisenden mit schuldbefreiender Wirkung entgegen. Diese Geschäftsbedingungen ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§651a ff. BGB und der Art. 250ff und 252 EGBGB (Deutschland) sowie des Pauschalreisegesetzes (PRG) und der Pauschalreiseverordnung (PRV) (Österreich) und füllen diese aus. Etwaige allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Bestandteil des Vertrages.

1. Geltungsbereich, Veranstalter- und Vermittlerrolle

1.1. Das jeweilige Unternehmen der bestfortravel GROUP tritt als Veranstalter und/oder Vermittler auf. Veranstalter ist das Unternehmen, das auf der Reisebestätigung und am Sicherungsschein bzw. in der Information über die Insolvenzabsicherung genannt wird und das touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis bündelt oder einzelne Leistungen als Eigenleistungen erbringt oder in einem verbundenen Online-Buchungsverfahren (Click-Through) Daten des Reisenden an Dritte weiterleitet. Ein Reiseveranstalter kann zugleich auch Vermittler sein, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z.B. Ausflüge oder Verlängerungsprogramme), sofern dies klar erkennbar ist.

1.2. Die Unternehmen der bestfortravel GROUP betreiben zudem eigene Reisebüros (insbesondere GEO Reisen & Erlebnis GmbH und Raiffeisen-Reisebüro Ges.m.b.H.). Bei Buchungen in diesen Reisebüros kann das jeweilige Unternehmen sowohl als Veranstalter eigener Reisen als auch als Vermittler von Fremdleistungen und Reiseprogrammen anderer Veranstalter auftreten. Der jeweils verantwortliche Vertragspartner (Reiseveranstalter) wird eindeutig in der Reisebestätigung und im Sicherungsschein ausgewiesen.

1.3. Vermittelt eines der genannten Unternehmen ausdrücklich Fremdleistungen oder Reiseprogramme anderer Veranstalter, tritt es ausschließlich als Vermittler auf. Für die vermittelten Fremdleistungen gelten vorrangig die jeweiligen Reisebedingungen des genannten Veranstalters. Die Haftung ist in diesen Fällen auf die ordnungsgemäße Vermittlungstätigkeit begrenzt und umfasst nicht die ordnungsgemäße Erbringung der vermittelten Leistungen selbst.

1.4. Reisevermittler (z.B. Reisebüros, Online-Portale, Callcenter, TV Sender oder auch POS Vermarkter und Ähnliche) und Leistungsträger sind nicht befugt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen. Mündliche oder fernmündliche Auskünfte und Zusagen von Mitarbeitern der Veranstalter der bestfortravel GROUP, von Mitarbeitern der Atouro GmbH als zentrale Vertragsabwicklungsstelle gemäß Ziffer 3.11 sowie von beauftragten Beratern bedürfen zu ihrer Verbindlichkeit insbesondere bei Mengen-, Termin- und Preiszusagen sowie bei Zusagen zu Leistungsumfang oder Leistungsqualität der schriftlichen Bestätigung in Textform durch den verantwortlichen Veranstalter. Reiseausschreibung und Reisebestätigung sind allein maßgeblich.

1.5. Soweit in diesen AGB Regelungen enthalten sind, die nach deutschem oder österreichischem Recht unterschiedlich zu beurteilen sind, wird dies ausdrücklich kenntlich gemacht. Für Reisen der deutschen Veranstalter (Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, Atouro GmbH) gilt deutsches Recht, insbesondere §§651a ff. BGB. Für Reisen der österreichischen Veranstalter (Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H., GEO Reisen & Erlebnis GmbH) gilt österreichisches Recht, insbesondere das PRG und die PRV.

1.6. Drei-Rollen-Modell der Atouro GmbH bei Sondervermarktungen: Im Rahmen der Sondervermarktung kann Atouro gegenüber dem Reisenden in drei voneinander zu unterscheidenden Rollen auftreten: (a) als eigener Reiseveranstalter im Sinne der §§651a ff. BGB, sofern Atouro das touristische Produkt im eigenen Namen anbietet und auf der Reisebestätigung sowie dem Sicherungsschein als Veranstalter ausgewiesen ist; (b) als gewerblicher Vermittler im fremden Namen und auf fremde Rechnung für einen internen Partner-Veranstalter im Unternehmensverbund der bestfortravel GROUP (Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, GEO Reisen & Erlebnis GmbH oder Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H.) oder für einen externen Partner-Veranstalter außerhalb des Unternehmensverbundes (insbesondere Hanseat Reisen GmbH, Bremen), sofern dieser auf der Reisebestätigung und dem Sicherungsschein als Veranstalter ausgewiesen ist; (c) als zentrale Vertragsabwicklungs- und Inkassostelle gemäß Ziffer 3.11. Die jeweils maßgebliche Rolle und der jeweils zuständige Partner-Veranstalter ergeben sich eindeutig aus der Reisebestätigung und dem Sicherungsschein. Die Vermittler-Haftung gemäß Ziffer 21 sowie die Veranstalter-Haftung gemäß §§651i ff. BGB bleiben hiervon unberührt.

1.7. Partner-Veranstalter im Rahmen der Sondervermarktung: Im Rahmen der Sondervermarktung kann Atouro als gewerblicher Vermittler und zentrale Vertragsabwicklungs- und Inkassostelle gemäß Ziffer 3.11 für zwei Kategorien von Partner-Veranstaltern auftreten: (a) Interne Partner-Veranstalter im Unternehmensverbund der bestfortravel GROUP, namentlich Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH (München), GEO Reisen & Erlebnis GmbH (Salzburg) und Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H. (Wien). Bei Sondervermarktung von Reisen eines internen Partner-Veranstalters ist der jeweilige interne Partner-Veranstalter ausschließlicher Reiseveranstalter im Sinne der §§651a ff. BGB / §9 ff. PRG; Atouro tritt insoweit ausschließlich als gewerblicher Vermittler und als zentrale Vertragsabwicklungs- und Inkassostelle gemäß Ziffer 3.11 auf. Vertragspartner des Reisevertrages ist der jeweilige interne Partner-Veranstalter. Die Insolvenzabsicherung wird durch den jeweiligen internen Partner-Veranstalter im Rahmen seines eigenen Sicherungsscheines erbracht. Es gelten ausschließlich diese vorliegenden Geschäftsbedingungen einheitlich. (b) Externe Partner-Veranstalter außerhalb des Unternehmensverbundes der bestfortravel GROUP, insbesondere Hanseat Reisen GmbH (Bremen). Bei Sondervermarktung von Reisen eines externen Partner-Veranstalters ist der jeweilige externe Partner-Veranstalter ausschließlicher Reiseveranstalter im Sinne der §§651a ff. BGB; Atouro tritt insoweit ausschließlich als gewerblicher Vermittler und als zentrale Vertragsabwicklungs- und Inkassostelle gemäß Ziffer 3.11 auf. Vertragspartner des Reisevertrages ist der jeweilige externe Partner-Veranstalter. Die Insolvenzabsicherung wird durch den externen Partner-Veranstalter erbracht und auf einem gesonderten Sicherungsschein ausgewiesen, der dem Reisenden mit der Reisebestätigung übermittelt wird. Im Übrigen gelten diese Geschäftsbedingungen ergänzend, soweit der externe Partner-Veranstalter keine abweichenden Reisebedingungen für die jeweilige Sondervermarktung in Textform übermittelt; im Konfliktfall gehen die Reisebedingungen des externen Partner-Veranstalters vor. Welche Konstellation jeweils vorliegt und welcher Partner-Veranstalter zuständig ist, ergibt sich eindeutig aus der Reisebestätigung und dem Sicherungsschein.

1.8. Bindungswirkung von Direktkontakten zum Partner-Veranstalter: Bei Sondervermarktungen sind Buchungsänderungen, Stornierungen, Umbuchungswünsche und sonstige rechtsgeschäftliche Erklärungen des Reisenden ausschließlich gegenüber der Atouro GmbH als zentrale Vertragsabwicklungsstelle gemäß Ziffer 3.11 abzugeben. Direktkontakte des Reisenden zum jeweiligen Partner-Veranstalter (intern: Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, GEO Reisen & Erlebnis GmbH oder Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H.; extern: insbesondere Hanseat Reisen GmbH) oder zu Leistungsträgern entfalten gegenüber Atouro und gegenüber dem verantwortlichen Veranstalter keine Bindungswirkung; etwaige dort eingeholte Auskünfte oder Zusagen sind nur dann verbindlich, wenn sie durch Atouro in Textform bestätigt werden.

1.9. Insolvenzabsicherung im Verbund: Die Insolvenzabsicherung deckt ausschließlich Forderungen gegen den jeweils auf der Reisebestätigung als Veranstalter ausgewiesenen Vertragspartner ab. Bei Sondervermarktungen mit einem internen Partner-Veranstalter im Unternehmensverbund der bestfortravel GROUP (Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, GEO Reisen & Erlebnis GmbH, Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H.) erfolgt die Insolvenzabsicherung durch den jeweiligen internen Partner-Veranstalter im Rahmen seines eigenen, in der Reisebestätigung ausgewiesenen Sicherungsscheines. Bei Sondervermarktungen mit einem externen Partner-Veranstalter (insbesondere Hanseat Reisen GmbH) erfolgt die Insolvenzabsicherung ausschließlich durch den externen Partner-Veranstalter gemäß dessen separatem, dem Reisenden mit der Reisebestätigung übermitteltem Sicherungsschein. Eine Haftung der Atouro GmbH oder anderer Gesellschaften der bestfortravel

GROUP für Insolvenzfälle eines anderen, jeweils nicht als Veranstalter ausgewiesenen Partner-Veranstalters ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Umgekehrt deckt die Insolvenzabsicherung der jeweiligen Gesellschaft der bestfortravel GROUP ausschließlich deren eigene Veranstalter-Tätigkeit ab und nicht eine etwaige Insolvenz eines externen Partner-Veranstalters.

1.10. Versand der Reiseunterlagen je nach Partner-Veranstalter-Konstellation: Bei Sondervermarktungen erfolgt der Versand der Reiseunterlagen, Tickets, Voucher und sonstiger reisebezogener Dokumente entweder durch AtourO als zentrale Vertragsabwicklungsstelle oder durch den jeweiligen Partner-Veranstalter; Verspätete, unvollständige oder unterbliebene Übermittlung sowie inhaltliche Fehler in den durch einen Partner-Veranstalter versandten Unterlagen liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs der AtourO GmbH; etwaige Ansprüche sind insoweit gegen den Partner-Veranstalter zu richten. Ziffer 3.10 (Auslieferung erst nach vollständigem Zahlungseingang) gilt in allen Konstellationen entsprechend.

2. Abschluss des Reisevertrages, Verpflichtung für Mitreisende

2.1. Mit der Reiseanmeldung (Buchung) bietet der Kunde dem jeweiligen Veranstalter den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebots sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen des jeweiligen Veranstalters für die jeweilige Reise, soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen.

2.2. Der Reisevertrag kommt mit Zugang der Reisebestätigung (Annahmeerklärung) des Veranstalters beim Kunden zustande. Die Reisebestätigung bedarf keiner bestimmten Form. Sie kann insbesondere per E-Mail, über elektronische Buchungs- und Reservierungssysteme, im Kundenkonto oder in sonstiger Textform übermittelt werden. Der Veranstalter übermittelt dem Kunden die Reisebestätigung bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss. Maßgeblich für das Zustandekommen des Reisevertrages ist ausschließlich die Reisebestätigung des Veranstalters. Automatische Eingangsbestätigungen, Reservierungsbestätigungen, Buchungseingänge, Verfügbarkeitsanzeigen, Zahlungsbestätigungen oder automatisiert erzeugte Mitteilungen stellen keine Annahme des Reisevertrages dar und begründen keinen Anspruch auf das Zustandekommen eines Reisevertrages.

2.3. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, liegt ein neues Angebot des Veranstalters vor, an das er für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklärt.

2.4. Der Anmelder haftet für alle Verpflichtungen von Mitreisenden aus dem Reisevertrag wie für seine eigenen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

2.5. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. Internet) wird dem Kunden der Ablauf der Online-Buchung in der entsprechenden Anwendung erläutert. Mit Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ bietet der Kunde den Abschluss des Vertrages verbindlich an. Der Eingang der Anmeldung wird unverzüglich elektronisch bestätigt. Die Übermittlung begründet keinen Anspruch auf Vertragsschluss. Für Pauschalreisen, die im Fernabsatz gebucht werden, besteht kein Widerrufsrecht gemäß §312g Abs. 2 Nr. 9 BGB bzw. §1 Abs. 2 Z 8 FAGG.

2.6. Die gewerbliche Abtretung von Ansprüchen des Reisenden an Dritte zum Zweck der geschäftsmäßigen Geltendmachung (insbesondere an Fluggastrechteportale, Inkassounternehmen oder sonstige gewerbliche Anspruchsdurchsetzer) ist ausgeschlossen, es sei denn, der Veranstalter stimmt der Abtretung in Textform zu. Die gesetzliche Rechtsnachfolge, insbesondere durch Erbfall, sowie die Abtretung von Geldforderungen an nahestehende Personen oder zur Sicherung gesetzlich begründeter Ansprüche bleiben unberührt.

2.7. Offensichtliche Preis-, Druck-, Ausschreibungs- oder Rechenfehler, insbesondere bei Online-Buchungen (z.B. Null-Preis, offensichtlich unvollständige Preisangaben, technische Fehlanzeigen), berechtigen den Veranstalter zur Anfechtung des Reisevertrages. Der Veranstalter wird dem Kunden in diesem Fall unverzüglich den korrekten Preis mitteilen und die Möglichkeit der Buchung zum korrekten Preis anbieten.

2.8. Bucht der Kunde dieselbe Reise parallel bei mehreren Anbietern oder über mehrere Buchungskanäle und storniert anschließend, gelten die regulären Stornobedingungen. Der Veranstalter ist nicht verpflichtet, auf Stornogebühren zu verzichten, weil der Kunde eine identische Reise anderweitig günstiger gefunden hat.

2.9. Macht der Kunde bei Buchung vorsätzlich falsche Angaben (z.B. über Alter, Staatsangehörigkeit, Gesundheitszustand, Gruppenzugehörigkeit), um einen niedrigeren Reisepreis, eine Ermäßigung oder eine Leistung zu erschleichen, die ihm nicht zusteht, ist der Veranstalter berechtigt, die Differenz zum korrekten Preis nachzuberechnen und im Wiederholungsfall vom Vertrag zurückzutreten. Der Reisende trägt alle Mehrkosten und Schäden, die aus den falschen Angaben entstehen.

2.10. Der Kunde darf gebuchte Reiseleistungen nicht gewerblich weiterveräußern, auf Plattformen zum Verkauf anbieten oder an Dritte zu einem höheren als dem gebuchten Preis weitergeben. Verstöße berechtigen den Veranstalter zum Rücktritt vom Vertrag.

3. Bezahlung: Anzahlung und Restzahlung

Der Kunde verpflichtet sich, die Zahlungen per Überweisung auf das in der Rechnung angegebene Bankkonto zu leisten. Andere Zahlungsarten werden nur akzeptiert, wenn dies vom Veranstalter angeboten und bestätigt wird. Zahlungen mit schuldbefreiender Wirkung sind ausschließlich an den in der Rechnung genannten Zahlungsempfänger zu leisten.

3.1. Anzahlung – Standardreisen (Deutschland): Nach Vertragsschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 25 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die in der Sondervermarktung erhöhte Anzahlung ist dadurch gerechtfertigt, dass für sondervermarktete Produkte regelmäßig vorab kontingentierte oder exklusiv eingekaufte Leistungen reserviert werden, für die der Veranstalter bereits bei oder unmittelbar nach Buchung verbindliche Vorleistungen an die Leistungsträger zu erbringen hat.

3.2. Anzahlung – Dynamisch paketierte Reisen (Deutschland): Bei dynamisch paketierte Reisen (Reisen, die im Buchungssystem des Veranstalters durch Kombination einzelner Leistungsbausteine zusammengestellt werden) beträgt die Anzahlung in der Sondervermarktung 35 % des Reisepreises. Soweit der Veranstalter für den Kunden bereits bei oder unmittelbar nach Buchung Leistungen Dritter verbindlich und unwiderruflich in Anspruch nimmt, die nach den Bedingungen des Leistungsträgers nicht erstattungsfähig sind (insbesondere Flugtickets, Sondertarife, Charter- und Aktionspreise), werden die nachgewiesenen Kosten dieser Leistungen Zug um Zug gegen Aushändigung der entsprechenden Buchungsbestätigungen oder Voucher zusätzlich zur sofortigen Zahlung fällig.

3.3. Anzahlung – Österreich: Bei Reisen der österreichischen Veranstalter (GEO Reisen & Erlebnis GmbH, Raiffeisen-Reisebüro Ges.m.b.H.) beträgt die Anzahlung in der Sondervermarktung, die AtourO vereinbart, 25 % des Reisepreises; diese liegt im Rahmen der nach §3 PRV zulässigen Höhe. Soweit der Veranstalter für den Kunden bereits bei oder kurz nach Buchung Leistungen Dritter verbindlich und unwiderruflich in Anspruch nimmt, die nach den Bedingungen des Leistungsträgers nicht erstattungsfähig sind (insbesondere Flugtickets), werden die nachgewiesenen Kosten dieser Leistungen Zug um Zug gegen Aushändigung der entsprechenden Buchungsbestätigungen oder Voucher fällig. Die Insolvenzabsicherung gemäß PRV bleibt unberührt, da AtourO lediglich 20 % der vereinnahmten Anzahlung an die Österr. Veranstalter weiterleitet.

3.4. Anzahlung – Nur-Flug-Buchungen: Bei Buchung ausschließlich einer Flugbeförderungsleistung (Nur-Flug) ist der gesamte Reisepreis sofort bei Buchung fällig.

3.5. Restzahlung: Die Restzahlung wird 30 Tage vor Reiseantritt fällig.

3.6. Restzahlungweiterleitung an Veranstalter: Die Restzahlung wird 20 Tage vor Reiseantritt Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen an die jeweiligen Veranstalter weitergeleitet. Damit erfüllt AtourO auch die Standards nach PRV und österr. Insolvenzabsicherung.

3.7. Kurzfristige Buchungen: Bei Buchungen, die weniger als 30 Tage vor Reiseantritt erfolgen, ist der gesamte Reisepreis sofort bei Buchung fällig.

3.8. Wird die Restzahlung nicht pünktlich geleistet, ist der Veranstalter nach Mahnung mit Fristsetzung berechtigt, vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 7 zu belasten.

3.9. Rücktritts-, Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren sind sofort fällig. Die Prämie für eine über den Veranstalter vermittelte Reiseversicherung wird mit der Anzahlung in voller Höhe fällig und ist nicht erstattungsfähig, auch nicht bei Rücktritt vom Vertrag, Umbuchung, Stornierung oder Nichtantritt der Reise; die Versicherung stellt einen eigenständigen Vertrag mit dem jeweiligen Versicherer dar. Zusätzlich zum Reisepreis können gesonderte Service-, Vermittlungs-, Bearbeitungs- oder Administrationsentgelte vereinbart werden. Diese Entgelte vergüten eigenständige Leistungen des Veranstalters oder Vermittlers, insbesondere Beratungs-, Buchungs-, Umbuchungs-, Verwaltungs-, Kommunikations-, Beschaffungs-, System- oder Abwicklungsleistungen, und stellen keinen Bestandteil des Reisepreises dar. Sie werden mit Leistungserbringung bzw. Beginn der Bearbeitung fällig und sind auch im Falle eines Rücktritts, einer Umbuchung, Stornierung, Nichtzahlung oder des Nichtantritts der Reise nicht erstattungsfähig, soweit gesetzlich zulässig. Die jeweils gültigen Entgelte ergeben sich aus der zum Buchungszeitpunkt gültigen Gebühren- und Entgelttabelle. Die zulässigen Zahlungsarten ergeben sich aus Ziffer 3.19.

3.10. Reiseunterlagen, Tickets, Voucher, Beförderungsdokumente oder sonstige leistungsbezogene Unterlagen werden grundsätzlich erst nach vollständigem Zahlungseingang des gesamten Reisepreises sowie sämtlicher vereinbarter Entgelte zur Verfügung gestellt. Kommt der Kunde seinen vertraglichen Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung nicht oder nicht vollständig nach, ist der Veranstalter berechtigt, vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß den vereinbarten Stornobedingungen zu belasten. Dem Veranstalter bleibt vorbehalten, anstelle des Rücktritts auf vollständige Vertragserfüllung zu bestehen. Eine Verpflichtung zur Durchführung der Reise vor vollständigem Zahlungseingang besteht nicht.

3.11. Zentrales Direktinkasso durch AtourO bei Sondervermarktungen: Im Rahmen der Sondervermarktungen erfolgt die Zahlungsabwicklung sämtlicher Reisen einheitlich durch die AtourO GmbH (Martin-Luther-Straße 69, 71636 Ludwigsburg) als zentrale Vertragsabwicklungs- und Inkassostelle. AtourO nimmt Anzahlung und Restzahlung im eigenen Namen entgegen, und zwar (a) auf eigene Rechnung, soweit AtourO selbst Veranstalter im Sinne der Ziffer 1.6 lit. a ist, sowie (b) im Wege des Direktinkassos im fremden Namen und auf fremde Rechnung des jeweiligen Partner-Veranstalters, soweit AtourO als Vermittler im Sinne der Ziffer 1.6 lit. b auftritt; dies gilt sowohl für interne Partner-Veranstalter im Unternehmensverbund der bestfortravel GROUP (Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, GEO Reisen & Erlebnis GmbH, Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H.) als auch für externe Partner-Veranstalter (insbesondere Hanseat Reisen GmbH). Zahlungen des Reisenden auf das von AtourO benannte Bankkonto haben in beiden Konstellationen schuldbeitfreiende Wirkung. Die im jeweiligen Land gesetzlich vorgeschriebene Insolvenzabsicherung wird vom verantwortlichen Veranstalter erbracht und auf dem Sicherungsschein ausgewiesen, der dem Reisenden mit der Reisebestätigung übermittelt wird.

3.12. Reisen mit einer Dauer von weniger als 24 Stunden, die keine Übernachtung einschließen und weniger als 500 EUR kosten, dürfen ohne Aushändigung eines Sicherungsscheines verlangt werden.

3.13. Zahlungsverzug: Der Kunde kommt mit Zugang einer Mahnung nach Fälligkeit in Verzug. Er kommt ferner ohne Mahnung in Verzug, wenn er nicht nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung Zahlung leistet, sofern er in der Rechnung hierauf hingewiesen wird. Die Nichteinlösung einer Lastschrift, Kreditkartenbelastung oder eine Rücklastschrift gilt als konkludente Zahlungsverweigerung.

3.14. Rücklastschrift- und Chargeback-Kosten: Ist der Zahlungseinzug zum Zeitpunkt der Fälligkeit nicht möglich (z.B. mangels ausreichender Kontodeckung, Widerspruch, Chargeback), ist der Veranstalter berechtigt, die ihm tatsächlich entstehenden Mehrkosten (Bank- und Chargeback-Gebühren) zuzüglich einer Bearbeitungspauschale gemäß der Gebührentabelle dem Kunden im Wege des Schadensersatzes zu berechnen.

3.15. Aufrechnung: Der Kunde darf Forderungen des Veranstalters nur mit solchen Gegenforderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis geltend machen.

3.16. Verzugszinsen: Bei Zahlungsverzug ist der Veranstalter berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu berechnen. Für deutsche Veranstalter gilt: 5 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz der Deutschen Bundesbank bei Verbrauchern, 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz bei Unternehmern (§288 BGB). Für österreichische Veranstalter gilt: 4 Prozentpunkte p.a. bei Verbrauchern (§1333 Abs. 2 ABGB), sofern nicht ein höherer gesetzlicher Zinssatz anwendbar ist. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens bleibt vorbehalten.

3.17. Kommt der Kunde trotz Mahnung seiner Zahlungsverpflichtung nicht nach, ist der Veranstalter berechtigt, die Forderung an ein Inkassounternehmen oder einen Rechtsanwalt zur Beitreibung abzugeben. Die hierdurch entstehenden Kosten trägt der Kunde, soweit sie zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig waren.

3.18. Mahnkostenpauschale: Für jede berechtigte Mahnung ist der Veranstalter berechtigt, eine Mahnkostenpauschale in Höhe von 9 EUR pro Mahnung zu erheben. Die Mahnkostenpauschale deckt den tatsächlichen Bearbeitungsaufwand ab. Die Geltendmachung weitergehender Verzugschäden bleibt unberührt.

3.19. Zahlungsarten: Für Buchungen steht ausschließlich die Zahlung per Banküberweisung zur Verfügung. Andere Zahlungsarten, insbesondere Kreditkarte, werden nicht angeboten.

3.20. Rückbuchung (Chargeback) kein wirksamer Rücktritt: Eine Rückbuchung von Lastschrift, Kreditkartenzahlung oder sonstiger elektronischer Zahlung (Chargeback) stellt keinen wirksamen Rücktritt vom Reisevertrag dar. Maßgeblich für die Anwendung der Stornostaffel ist allein der Zugang einer ausdrücklichen Rücktrittserklärung in Textform gemäß Ziffer 7.1. Bis zum Zugang dieser Erklärung läuft der Vertrag uneingeschränkt weiter; Restzahlungspflichten bleiben fällig. Der Veranstalter ist berechtigt, durch unberechtigten Chargeback entstandene Bank- und Kartennetzbetreibergebühren sowie den hierdurch entstandenen Bearbeitungsaufwand gemäß Ziffer 3.14 zusätzlich zu berechnen.

3.21. Bonität bei langem Buchungsvorlauf: Bei Buchungen mit einem Vorlauf von mehr als 12 Monaten zum Reiseantritt ist der Veranstalter berechtigt, im Falle einer erheblichen Verschlechterung der Vermögenslage des Reisenden, die nach Vertragsschluss eintritt oder bekannt wird (insbesondere eröffnetes Insolvenzverfahren, eingetragene Pfändungen, mehrfach erfolglose Mahnungen anderer Gläubiger, gerichtlich titulierte Forderungen Dritter), die sofortige vollständige Vorauszahlung des Reisepreises zu verlangen oder bei Nichtleistung binnen angemessener Frist vom Vertrag zurückzutreten. Bei einem Rücktritt aus diesem Grund gelten die Stornostaffeln gemäß Ziffer 7. Die Insolvenzabsicherung des Reisenden gemäß §651r BGB / §3 PRV bleibt unberührt.

3.22. Wechselkursrisiko bei Sondervermarktungen mit Fremdwährungs-Tarifen: Werden im Rahmen der Sondervermarktung Reisen oder Reiseleistungen angeboten, die ein Partner-Veranstalter (insbesondere ein externer Partner-Veranstalter wie Hanseat Reisen GmbH) oder ein Leistungsträger in einer Fremdwährung (US-Dollar, Britisches Pfund, Schweizer Franken oder andere Nicht-Euro-Währung) kalkuliert und abrechnet, ist der Veranstalter berechtigt, Wechselkursänderungen zwischen Buchung und Reiseantritt weiterzugeben. Maßgeblich ist der Mittelkurs der Europäischen Zentralbank am Tag der Endabrechnung im Vergleich zum Mittelkurs am Tag der Reisebestätigung. Die Weitergabe erfolgt unter Beachtung der gesetzlichen Anzeigefristen gemäß §651f BGB; Ziffer 5 gilt entsprechend.

4. Vertragsinhalt, Leistungsbeschreibung

4.1. Der Inhalt des Reisevertrages richtet sich nach den bei Vertragsschluss gültigen Reisebeschreibungen und sonstigen Informationen des Veranstalters, insbesondere nach der Reisebestätigung und etwaigen ergänzenden Informationen.

4.2. Orts- und Hotelprospekte, Bewertungen und Informationen auf Drittplattformen (z.B. HolidayCheck, TripAdvisor, Google, Booking.com) sowie Informationen, die nicht vom Veranstalter herausgegeben werden, sind für die Leistungspflicht nicht verbindlich. Maßgeblich ist ausschließlich die Leistungsbeschreibung des Veranstalters.

4.3. Hotelkategorien (Sterne) richten sich nach der jeweils landesüblichen Klassifizierung. Eine Vergleichbarkeit mit deutschen oder österreichischen Standards ist nicht gegeben und nicht geschuldet.

4.4. Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter, Trekking, Höhenlagen, extreme Klimazonen) wird die Reise vom Veranstalter mit erhöhter Sorgfalt vorbereitet und die Auswahl der Leistungsträger entsprechend geprüft. Sichtung von wildlebenden Tieren und außergewöhnliche Naturphänomene können nicht garantiert werden. Die gesetzliche Haftung des Veranstalters für die ordnungsgemäße Erbringung der Pauschalreise nach §§651i ff. BGB / §§9 ff. PRG bleibt hiervon unberührt.

4.5. Bucht ein Kunde eine Reise in ein bereits zuvor bereites Hotel oder Zielgebiet, besteht kein Anspruch darauf, dass die Leistungen in Art, Umfang und Qualität identisch mit einem früheren Aufenthalt sind. Abweichungen gegenüber einem früheren Aufenthalt stellen keinen Reisemangel dar, sofern die aktuell gebuchte Leistungsbeschreibung eingehalten wird.

4.6. Erhält der Reisende vom Leistungsträger ein freiwilliges Upgrade (z.B. höhere Zimmerkategorie, bessere Kabine, Sitzplatz-Upgrade), begründet dies keinen vertraglichen Anspruch auf diese höherwertige Leistung für die gesamte Reisedauer oder für künftige Reisen. Ein Rückfall auf die ursprünglich gebuchte Kategorie stellt keinen Reisemangel dar.

4.7. Der Reisende hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Reiseleitung, einen bestimmten Fahrer oder ein bestimmtes Beförderungsmittel (z.B. Busmodell, Fahrzeugtyp), sofern dies nicht ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung als verbindliche Eigenschaft zugesichert wurde. Der Austausch von Personal oder Fahrzeugen aus organisatorischen, krankheitsbedingten oder sicherheitsrelevanten Gründen stellt keinen Reisemangel dar.

4.8. Ist ein Mietwagen Bestandteil des Reisepaketes, gelten für die Anmietung zusätzlich die Bedingungen des Mietwagenanbieters. Der Kunde ist verpflichtet, die Altersanforderungen, Führerscheinvoraussetzungen und Kautionsregelungen eigenständig zu prüfen. Der Veranstalter haftet nicht für die Verweigerung der Fahrzeugübergabe aufgrund fehlender Dokumente oder Nichterfüllung der Anmietbedingungen.

4.9. Der Veranstalter ist nicht verpflichtet, den niedrigsten am Markt verfügbaren Preis für eine bestimmte Leistung anzubieten. Nachträgliche Preissenkungen durch den Veranstalter oder durch Drittanbieter begründen keinen Anspruch auf Preisanpassung oder Erstattung der Differenz.

5. Preis- und Leistungsänderungen, Nachverrechnung

5.1. Der Veranstalter ist berechtigt, nachträgliche Kostenänderungen in voller Höhe, ohne Bagatellschwelle, an den Kunden weiterzugeben, soweit diese auf Änderungen der Beförderungskosten (insbesondere Treibstoffkosten), der Abgaben für bestimmte Leistungen (insbesondere Hafen- oder Flughafengebühren, Tourismussteuern, Ein- oder Ausreisegebühren, Sicherheitsgebühren) oder der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse zurückzuführen sind. Die Preiserhöhung muss spätestens 21 Tage vor Reisebeginn (Deutschland) bzw. 20 Tage vor Reisebeginn (Österreich) erklärt werden.

5.2. Die Weitergabe erfolgt ausschließlich in dem Umfang, in dem sich die konkret eingetretenen Mehrkosten pro Person auf den Reisepreis auswirken. Der Kunde wird über die Preiserhöhung und deren Gründe unverzüglich, klar und verständlich informiert.

5.3. Preiserhöhungen sind bis 21 Tage vor Abreise (Deutschland) bzw. 20 Tage vor Abreise (Österreich) zulässig.

5.4. Im Falle zulässiger und tatsächlich eingetretener Kostenreduzierungen nach Vertragsschluss wird der Veranstalter gesetzlich vorgesehene Ansprüche des Kunden auf Preissenkung im Rahmen der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen. Der Veranstalter ist berechtigt, von einer allfälligen Preissenkung jene tatsächlichen Verwaltungs-, Bearbeitungs- und Abwicklungskosten abzuziehen, die ihm im Zusammenhang mit der Neuberechnung und Anpassung des Reisepreises entstehen.

5.5. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 8 % des vereinbarten Reisepreises, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer vom Veranstalter bestimmten angemessenen Frist die Preiserhöhung zu akzeptieren oder kostenfrei vom Vertrag zurückzutreten. Erklärt sich der Kunde nicht innerhalb der gesetzten Frist, gilt die Preiserhöhung als angenommen.

5.6. Bei Änderungen einzelner Reiseleistungen ist der Kunde verpflichtet, zumutbare und geringfügige Änderungen hinzunehmen, sofern diese den Gesamtcharakter der Reise nicht wesentlich beeinträchtigen. Beispielsweise gelten Änderungen bei Flugzeiten, Hotels derselben Kategorie, Routenanpassungen aus Sicherheitsgründen oder gleichwertige Leistungsänderungen nicht als erhebliche Vertragsänderung.

5.7. Ist aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände die Durchführung der ursprünglich vorgesehenen Beförderungsrouten nicht möglich, ist der Veranstalter berechtigt, eine zumutbare Ersatzbeförderung über alternative Routen, Flughäfen oder Verkehrsmittel anzubieten. Eine solche Anpassung begründet kein kostenfreies Rücktrittsrecht, sofern die Ersatzbeförderung objektiv sicher und gleichwertig ist und der Gesamtcharakter der Reise nicht wesentlich verändert wird.

5.8. Preisanpassungen nach Vertragsschluss sind ausschließlich in den gesetzlich vorgesehenen Fällen gemäß §651f BGB bzw. §8 PRG zulässig (Beförderungskosten, Abgaben/Steuern, Wechselkurse). Das Recht des Reisenden, bei Preiserhöhungen über 8 % vom Vertrag zurückzutreten, bleibt unberührt.

5.9. Werden nach Vertragsschluss staatliche Steuern, Abgaben oder Gebühren im Sinne der gesetzlich zulässigen Preisänderungstatbestände (§651f Abs. 1 Nr. 3 BGB / §8 Abs. 2 Z.3 PRG) neu eingeführt oder geändert, ist der Veranstalter berechtigt, die hierdurch nachweislich entstehenden Mehrkosten pro Person an den Kunden weiterzugeben, sofern er den Kunden unverzüglich und unter Angabe der Berechnungsgrundlage informiert. Sonstige behördliche Auflagen, die nicht unter die gesetzlich zulässigen Preisänderungstatbestände fallen, berechtigen nicht zu einer einseitigen Preiserhöhung.

6. Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers

6.1. Der Reisende kann verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Eine Mitteilung spätestens 7 Tage vor Reiseantritt ist jedenfalls rechtzeitig. Spätere Mitteilungen werden nur berücksichtigt, soweit die betroffenen Leistungsträger eine Namensänderung noch ermöglichen. Der angemeldete Reisende hat die Erklärung selbst abzugeben und die Daten der Ersatzperson vollständig mitzuteilen.

6.2. Der Veranstalter ist berechtigt, dem Eintritt der Ersatzperson aus sachlichen Gründen zu widersprechen, insbesondere wenn die Ersatzperson den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Auflagen der Teilnahme entgegenstehen, oder Leistungsträger (insbesondere Fluggesellschaften, Kreuzfahrtgesellschaften, Hotels) eine Namensänderung nicht oder nur gegen erhebliche Zusatzkosten akzeptieren.

6.3. Tritt eine Ersatzperson in den Reisevertrag ein, haften der ursprünglich angemeldete Reisende und die Ersatzperson gesamtschuldnerisch für den gesamten Reisepreis sowie sämtliche durch den Wechsel tatsächlich entstehenden und angemessenen Mehrkosten (insbesondere Umbuchungs- und Neu-Ticketing-Kosten der Airlines, Gebühren der Kreuzfahrtgesellschaften, Kategorieaufschläge sowie Tarifdifferenzen). Die Mehrkosten umfassen mindestens die Bearbeitungsgebühr gemäß der Gebührentabelle, soweit der tatsächliche Aufwand nicht geringer ist. Der Veranstalter weist die tatsächlich entstandenen Mehrkosten in der Abrechnung aus.

6.4. Bei Nur-Flug-Buchungen, dynamisch paketierte Reisen mit nicht umbuchbaren Flugkomponenten, Kreuzfahrten mit bereits ausgestellten Tickets und bei Reisen mit exklusiven Kontingenten ist der Personenwechsel grundsätzlich ausgeschlossen, wenn der Leistungsträger keine Namensänderung akzeptiert.

7. Rücktritt vom Vertrag durch den Kunden vor Reiseantritt / Rücktrittskosten

7.1. Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung beim Veranstalter an einem Werktag innerhalb der Öffnungszeiten. Der Rücktritt muss in Textform (E-Mail, Brief) erklärt werden.

7.2. Tritt der Kunde vom Reisevertrag zurück oder tritt er die Reise nicht an, verliert der Veranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann der Veranstalter, soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder ein Fall unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände vorliegt, eine angemessene Entschädigung verlangen. Bei der Berechnung sind gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen zu berücksichtigen.

7.3. Stornostaffeln – Standardreisen (Pauschalreisen):

Zeitraum vor Reisebeginn	Entschädigung in % des Reisepreises
Bis 140 Tage	25 %
139 bis 110 Tage	40 %
109 bis 70 Tage	55 %
69 bis 30 Tage	75 %
29 bis 20 Tage	88 %
19 bis 6 Tage	92 %
Ab dem 5. Tag vor Reisebeginn bis Reiseantritt oder bei Nichtantritt	95 %

7.4. Stornostaffeln – Dynamisch paketierte Reisen und Reisen mit nicht erstattbaren Komponenten:

Zeitraum vor Reisebeginn	Entschädigung in % des Reisepreises
Bis 90 Tage vor Reisebeginn	60 %
89 bis 60 Tage	75 %
59 bis 30 Tage	80 %
29 bis 15 Tage	88 %
14 bis 6 Tage	92 %
Ab dem 5. Tag vor Reisebeginn bis Reiseantritt oder bei Nichtantritt	95 %

Die erhöhten Stornostaffeln sind dadurch gerechtfertigt, dass bei dynamisch paketierte Reisen in der Regel Sondertarife der Leistungsträger verwendet werden, die ganz oder teilweise nicht umbuchbar oder erstattbar sind.

7.4a. Erhöhte Stornostaffel für Sondervermarktungs-Charter und -Kreuzfahrten: Bei Sondervermarktungen, die ganz oder überwiegend Charterflugkapazitäten, exklusive Schiffskontingente oder bei Buchung irreversibel ausgestellte Tickets/Voucher umfassen, gilt abweichend von Ziffer 7.3 und 7.4 folgende erhöhte Stornostaffel: bis 140 Tage vor Reisebeginn 60 %, 139 bis 110 Tage 75 %, 109 bis 70 Tage 80 %, 69 bis 30 Tage 85 %, 29 bis 6 Tage 90 %, ab dem 5. Tag vor Reisebeginn sowie No-Show 95 % des Reisepreises. Die erhöhte Stornostaffel ist dadurch gerechtfertigt, dass bei sondervermarkteten Charter- und Kreuzfahrtprodukten der Veranstalter Charterkapazitäten und Kabinenkontingente vorab vollständig ankauft. Tickets der ausführenden Beförderer regelmäßig bei Buchung unwiderruflich ausgestellt werden und eine anderweitige wirtschaftliche Verwertung der freierwerdenden Kapazität in der Regel ausgeschlossen ist. Die Anwendung dieser Stornostaffel wird dem Reisenden vor Vertragsschluss in der Reiseausschreibung sowie auf der Reisebestätigung ausdrücklich kenntlich gemacht. Im Übrigen gelten die Ziffern 7.7 bis 7.18 entsprechend.

7.5. Stornostaffeln – Nur-Flug-Buchungen: Bei Stornierung einer Nur-Flug-Buchung finden die Stornopauschalen aus den Bedingungen der gebuchten Fluggesellschaft und des gebuchten Flugtarifes Anwendung, zuzüglich einer Bearbeitungspauschale des Veranstalters gemäß der Gebührentabelle.

7.6. Stornostaffeln – Nur-Hotel-Buchungen: Grundsätzlich gelten bei Hotelbuchungen die bei Buchung im System ausgewiesenen individuellen Stornostaffeln des Hotels. Sofern bei Buchung keine individuellen Stornostaffeln ausgewiesen werden, gelten die Staffeln für Standardreisen gemäß Ziffer 7.3.

7.7. Der Veranstalter kann anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkret berechnete Entschädigung geltend machen, wenn er nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. Die konkrete Schadensberechnung umfasst insbesondere bereits ausgestellte, nicht erstattbare Leistungen (Flugtickets, Hotelgutscheine mit nonrefundable-Tarif). Eine additive Kumulation von pauschaler und konkreter Schadensberechnung für dieselben Schadenselemente ist ausgeschlossen.

7.8. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass dem Veranstalter ein Schaden überhaupt nicht oder nur in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist als die geforderte Pauschale. Der Nachweis ist in Textform unter Beifügung geeigneter Belege innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Stornorechnung zu führen. Der Veranstalter behält sich vor, im Einzelfall eine höhere, konkret berechnete Entschädigung geltend zu machen, wenn er nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind.

7.9. Bei Nichterscheinen ohne vorherige Stornierung (No-Show) wird der Rücktritt zum letztmöglichen Zeitpunkt vor Reisebeginn behandelt. Es gilt die zu diesem Zeitpunkt anwendbare Stornostaffel. Zusätzliche Kosten (insbesondere No-Show-Gebühren der Leistungsträger) trägt der Reisende. Im Falle des Nichterscheins ohne vorherige Stornierung ist die Erstattung an den Reisenden auf höchstens 5 % des Reisepreises begrenzt; weitergehende Erstattungsansprüche sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass dem Veranstalter ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

7.10. Storniert bei Buchungen in Doppelzimmern, Doppelkabinen oder sonstigen Mehrbettbelegungen nur ein Reiseteilnehmer, gelten für den ausscheidenden Reisenden die allgemeinen Stornobedingungen und Stornostaffeln des Veranstalters auf Basis des auf ihn entfallenden anteiligen Reisepreises. Der Veranstalter ist zusätzlich berechtigt, den verbleibenden Reiseteilnehmern die durch die verringerte Belegung entstehenden Mehrkosten, insbesondere Einzelzimmer-, Einzelkabinen- oder Minderbelegungszuschläge, nachzuberechnen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass dem Veranstalter kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

7.11. Umbuchungen im Sinne nachträglicher Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Kabinenkategorie oder der Beförderungsart sind nur in einen gleichwertigen oder höherwertigen Tarif, ein gleichwertiges oder höherwertiges Hotel bzw. eine gleichwertige oder höhere Kabinenkategorie möglich. Eine Umbuchung in eine niedrigerpreisige Leistung (Abwärts-Umbuchung) ist ausgeschlossen und wird als Rücktritt gemäß dieser Ziffer mit anschließender Neubuchung behandelt. Auch zulässige Aufwärts-Umbuchungen sind zustimmungspflichtig und setzen die Verfügbarkeit beim Leistungsträger voraus. Es fallen eine Bearbeitungsgebühr gemäß Gebührentabelle, die Tarifdifferenz sowie sämtliche von den Leistungsträgern berechneten Mehrkosten an.

7.12. Teilstornierungen einzelner Reiseleistungen sind grundsätzlich ausgeschlossen.

7.13. Leistungsupgrades (Business Class, Premium Economy, höhere Kabinenkategorien, Zusatzleistungen): Nachträglich oder zusätzlich gebuchte Leistungsupgrades, insbesondere Flug-Upgrades auf Premium Economy, Business Class oder First Class, Upgrades auf höhere Kabinenkategorien bei Kreuzfahrten, Zusatzleistungen wie Wunschflüge auf Tagespreisbasis, Landausflüge, exklusive Zimmer-Upgrades oder sonstige Zusatzbuchungen, sind ab dem Zeitpunkt der Buchung zu 100 % fällig, nicht umbuchbar und nicht erstattbar, sofern der jeweilige Leistungsträger die Kosten nicht ganz oder teilweise rückerstattet. Dies gilt auch bei Rücktritt vom Hauptreisevertrag. Nachweislich vom Leistungsträger erstattete Beträge werden an den Kunden weitergeleitet, abzüglich einer Bearbeitungsgebühr gemäß der Gebührentabelle.

7.14. Bonuspunkte, Aktionsrabatte, Gutscheine, Aktionsrabatte, Gutscheine, Sonderkonditionen, Treueboni, Bonuspunkte oder sonstige preisreduzierende Anreize, die auf eine Buchung angerechnet wurden, entfallen bei Umbuchung oder Neubuchung ersatzlos, sofern die jeweilige Aktion zum Zeitpunkt der Umbuchung nicht mehr gültig ist oder die neuen Buchungsbedingungen die Aktion ausschließen. Ein Anspruch auf Übertragung auf die neue Buchung oder auf anderweitige Anrechnung besteht nicht. Eingelöste Gutscheine werden im Falle einer Rückvergütung ausschließlich in Form eines neuen Gutscheins erstattet und nicht bar ausgezahlt.

7.15. Rücktritt des Kunden bei außergewöhnlichen Umständen: Der Kunde kann vor Reisebeginn ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung an den Zielort erheblich beeinträchtigen würden. Ein kostenfreies Rücktrittsrecht besteht nur, wenn am Bestimmungsort am vorgesehenen Reisezeitpunkt eine ausdrückliche Reisewarnung des Auswärtigen Amtes (Reisewarnung gemäß §6 Konsulargesetz), eine BMEIA-Sicherheitsstufe 4 (Reisewarnung) oder eine Reisewarnung des EDA der Schweiz für die gesamte Region oder den konkreten Aufenthaltsort vorliegt. Allgemeine Reisehinweise, Teilreisewarnungen für entlegene Regionen, BMEIA-Sicherheitsstufen 1 bis 3, Reisehinweise mit bloßen Empfehlungen, Hinweise privater Stellen oder ein subjektives Sicherheitsgefühl lösen kein kostenfreies Rücktrittsrecht aus. Allgemeine Einschränkungen (z.B. Maskenpflicht, behördliche Auflagen, Einreiseformalitäten, geänderte Öffnungszeiten) sowie persönliche Hinderungsgründe (z.B. Quarantäne, Impfstatus) gelten nicht als außergewöhnliche Umstände im Sinne des Gesetzes. Unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände an einem bloßen Umsteige- oder Transitort begründen kein kostenfreies Rücktrittsrecht, sofern eine sichere Weiterbeförderung zum eigentlichen Bestimmungsort gewährleistet ist. Ein kostenfreies Rücktrittsrecht ist ferner ausgeschlossen, wenn die geltend gemachten außergewöhnlichen Umstände bereits zum Zeitpunkt der Buchung allgemein bekannt waren oder vorhersehbar in dem Sinne, dass ein durchschnittlich informierter, aufmerksamer und verständiger Reisender mit ihrem Eintritt rechnen musste; bei Buchungen in politische Spannungsbereiche, Erdbeben- oder Hurrikan-Saisongebiete sowie Regionen mit

aktiven Konflikten gilt die Konfliktnähe als bei Buchung bekannt. Bucht der Reisende eine Reise nachweislich nach Veröffentlichung einer Reisewarnung des Auswärtigen Amtes oder einer BMEIA-Sicherheitsstufe 4 für das gebuchte Reiseziel oder einen wesentlichen Reisetel, gilt die Reise als auf eigene Gefahr gebucht; ein späteres Berufen auf die zum Buchungszeitpunkt bereits veröffentlichte Reisewarnung als unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstand ist ausgeschlossen.

7.16. Akzeptanzfiktion der Stornorechnung: Die Stornorechnung des Veranstalters gilt als anerkannt, wenn der Reisende nicht innerhalb von 7 Tagen nach deren Zugang in Textform begründet widerspricht. Auf diese Rechtsfolge wird der Reisende auf der Stornorechnung ausdrücklich hingewiesen. Die gesetzlichen Verjährungs- und Gewährleistungsfristen sowie das Recht des Reisenden zum Nachweis eines geringeren Schadens gemäß Ziffer 7.8 bleiben unberührt.

7.17. Wahlrecht des Veranstalters bei Erstattungsform im Falle höherer Gewalt: Bei Rücktritt des Veranstalters wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände ist der Veranstalter berechtigt, dem Reisenden anstelle der Geldrückerstattung einen Reisegutschein in Höhe des erstattungsfähigen Betrags anzubieten, der innerhalb von 24 Monaten ab Ausstellung für jede Reise des Veranstalters einlösbar ist und durch die Insolvenzabsicherung gemäß §651r BGB / §3 PRV geschützt ist. Der Reisende kann das Angebot innerhalb von 14 Tagen ablehnen; in diesem Fall erfolgt die Erstattung in Geld gemäß §651h Abs. 5 BGB / §10 Abs. 4 PRG.

7.18. Vorbehalt bei wiederholter kurzfristiger Stornierung: Storniert ein Reisender innerhalb von 24 Monaten dreimal oder häufiger Reisen mit identischem oder ähnlichem Reisezeitraum oder Reiseziel kurz vor Reisebeginn (innerhalb der zweithöchsten Stornostufe oder später), kann der Veranstalter künftige Buchungen dieses Reisenden ablehnen oder von einer erhöhten Anzahlung von bis zu 50 % des Reisepreises abhängig machen. Ein Anspruch auf Vertragsschluss besteht nicht.

8. Rücktritt vor Reisebeginn durch den Reiseveranstalter

8.1. Für bestimmte Reisen gilt die in der jeweiligen Reiseausschreibung angegebene Mindestteilnehmerzahl als vereinbart. Wird diese bis zu dem in der Reiseausschreibung genannten Zeitpunkt nicht erreicht, ist der Veranstalter berechtigt, vom Reisevertrag zurückzutreten und die Reise abzusagen. Der Veranstalter kann dem Kunden alternativ anbieten, die Reise trotz Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl mit angepasster Teilnehmerzahl durchzuführen. In diesem Fall kann der in der Reiseausschreibung vorgesehene Kleingruppenzuschlag von bis zu 8 % des Reisepreises verlangt werden. Weitergehende Ansprüche des Kunden bestehen nicht.

8.2. Rücktritt bei unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen: Der Reiseveranstalter ist berechtigt, vor Reisebeginn vom Vertrag zurückzutreten, wenn er aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände, die außerhalb seines Einflussbereichs liegen und deren Folgen sich auch bei Ergreifen aller zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermeiden lassen, an der Erfüllung des Vertrages gehindert ist. Hierzu zählen insbesondere Krieg, politische Unruhen, terroristische Ereignisse, Naturkatastrophen, Epidemien, Pandemien, behördliche Maßnahmen, Lufttraumsperrungen, Streiks, Grenzschließungen, Einreiseverbote, erhebliche Störungen des internationalen Verkehrs oder vergleichbare Umstände. Der Rücktritt wird unverzüglich nach Kenntnis vom Rücktrittsgrund erklärt.

8.3. Rechtsfolgen des Rücktritts: Im Falle des Rücktritts verliert der Veranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Bereits geleistete Zahlungen werden unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen, zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche des Reisenden bestehen nicht, soweit diese nicht auf einer schuldhaften Verletzung von Pflichten des Reiseveranstalters beruhen.

8.4. Kann eine wesentliche Reiseleistung aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände nicht erbracht werden und ist es dem Veranstalter trotz angemessener Bemühungen nicht möglich oder nicht zumutbar, eine gleichwertige Ersatzleistung zu schaffen, ist der Veranstalter berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall erstattet der Veranstalter dem Kunden den vollständigen Reisepreis unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen.

8.5. Kündigung durch den Veranstalter nach Reiseantritt: Der Veranstalter kann den Reisevertrag nach Reiseantritt ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende ungeachtet einer Abmahnung nachhaltig stört, sich grob vertragswidrig verhält, Sicherheitsanweisungen nicht Folge leistet, andere Reisende gefährdet, durch übermäßigen Alkohol- oder Drogenkonsum oder aggressives Verhalten die Sicherheit oder das Wohlbefinden anderer Reisetilnehmer gefährdet, oder wenn der Reisende durch sein Verhalten eine Fortsetzung der Reise für den Veranstalter oder andere Reisetilnehmer unzumutbar macht. Die durch die Kündigung entstehenden Mehrkosten, einschließlich der Rückbeförderung, trägt der Reisende.

8.6. Der Veranstalter ist berechtigt, für bestimmte Zielgebiete oder Reisezeiträume aus Sicherheits- oder Risikogründen eine vorübergehende Reiseaussetzung zu erklären. Bereits geschlossene Verträge werden gemäß den gesetzlichen Vorschriften abgewickelt.

8.7. Der Veranstalter ist berechtigt, Buchungen abzulehnen oder bestehende Verträge aufzulösen, wenn die Durchführung der Reise gegen nationale oder internationale Sanktionsvorschriften, Exportkontrollen oder Embargobestimmungen verstoßen würde. Dem Kunden entstehen hieraus keine Ansprüche gegen den Veranstalter über die Erstattung bereits geleisteter Zahlungen hinaus.

9. Außergewöhnliche Umstände während der Reise

9.1. Einschränkungen während der Reise: Wird die Durchführung der Reise infolge unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände erheblich beeinträchtigt, ist der Reiseveranstalter berechtigt, notwendige Änderungen der Reiseleistungen vorzunehmen, soweit diese zur Sicherstellung der Durchführung oder Rückbeförderung erforderlich sind.

9.2. Rückbeförderung und Betreuung: Ist die Rückbeförderung aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände nicht wie geplant möglich, erbringt der Reiseveranstalter die gesetzlich vorgesehenen Unterstützungsleistungen, insbesondere Organisation der Rückreise sowie notwendige Unterbringung, beschränkt auf maximal drei Nächte pro Kunde gemäß §651k Abs. 4 BGB bzw. §11 Abs. 7 PRG. Die zeitliche Begrenzung auf drei Nächte gilt nicht für Personen mit eingeschränkter Mobilität und deren Begleitpersonen, Schwangere, unbegleitete Minderjährige sowie Personen, die besondere medizinische Betreuung benötigen, sofern der Veranstalter mindestens 48 Stunden vor Reisebeginn über die besonderen Bedürfnisse informiert wurde (§651k Abs. 5 BGB). Weitergehende Leistungen erfolgen freiwillig und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht.

9.3. Haftungsbegrenzung bei außergewöhnlichen Umständen: Schadensersatzansprüche des Reisenden sind ausgeschlossen, soweit diese auf unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind. Zwingende gesetzliche Ansprüche, insbesondere Ansprüche auf Minderung des Reisepreises, bleiben unberührt.

9.4. Anrechnung von Zusatzleistungen: Leistungen, die der Reiseveranstalter über den gesetzlich geschuldeten Umfang hinaus erbringt, insbesondere zusätzliche Unterbringung, Verpflegung, Transfers oder organisatorische Leistungen, erfolgen freiwillig. Der Reiseveranstalter ist berechtigt, diese Leistungen bei der Bewertung etwaiger Ansprüche des Reisenden angemessen zu berücksichtigen.

9.5. Muss der Aufenthalt des Reisenden aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände über das geplante Reiseende hinaus verlängert werden, übernimmt der Veranstalter die gesetzlich vorgesehenen Kosten für maximal 3 Übernachtungen. Darüber hinausgehende Kosten trägt der Reisende, soweit der Veranstalter die Umstände nicht zu vertreten hat. Der Reisende ist verpflichtet, bei der Organisation der Rückreise aktiv mitzuwirken und angebotene Rückbeförderungsmöglichkeiten wahrzunehmen. Lehnt der Reisende eine zumutbare Rückbeförderung ab, entfällt der Anspruch auf weitere Kostenübernahme durch den Veranstalter.

9.6. Individuelle Einschränkungen einzelner Reisender: Mehrkosten, die aufgrund individueller, auf einzelne Reisende beschränkter Umstände entstehen, insbesondere behördlich angeordnete Quarantäne, Isolation, Einreiseverweigerung, positive Krankheitstests einzelner Reisender oder sonstige nur einzelne Reisende betreffende Einschränkungen, sind – soweit gesetzlich zulässig – von dem betroffenen Reisenden selbst zu tragen. Dies gilt insbesondere für zusätzliche Hotelübernachtungen, Verpflegung, ärztliche Betreuung, alternative Rückreisekosten und sonstige aus der individuellen Einschränkung entstehende Aufwendungen. Der Veranstalter übernimmt die gesetzlich vorgeschriebenen Leistungen gemäß §651k BGB bzw. §10 PRG. Die zeitliche Begrenzung auf drei Nächte gilt nicht für die in Ziffer 9.2 genannten besonders schutzbedürftigen Personengruppen. Eine darüber hinausgehende Kostenübernahme durch den Veranstalter erfolgt nicht. Diese Regelung gilt nicht für kollektive Einschränkungen, die das gesamte Schiff, das gesamte Hotel, die gesamte Reisegruppe oder die gesamte Destination betreffen; in diesen Fällen gelten die allgemeinen gesetzlichen Regelungen.

9.7. Pflicht zur Annahme der angebotenen Rückbeförderung: Bietet der Veranstalter im Falle unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände eine organisierte Rückbeförderung an, ist der Reisende zur Annahme dieser Rückbeförderung verpflichtet, sofern diese objektiv zumutbar ist (Economy-Class-Standard, Direktverbindung oder vertretbare Verbindung mit mehrfachem Umstieg, ggf. auch längerer Reisezeitkorridor). Lehnt der Reisende eine zumutbare angebotene Rückbeförderung ab und organisiert stattdessen eine Eigenrückreise, entfällt jeder Anspruch auf Erstattung der selbstbeschafften Rückreisekosten sowie auf etwaige Begleitkosten (Hotel, Verpflegung, Transfers). Trennung von Mitreisenden ist in Krisensituationen grundsätzlich zumutbar, sofern nicht zwingende medizinische oder gesetzliche Gründe (Minderjährige, Pflegebedürftige) entgegenstehen.

9.8. Antwortpflicht und Erreichbarkeit im Krisenfall: Im Falle unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände vor oder während der Reise ist der Reisende verpflichtet, dem Veranstalter binnen 24 Stunden ab Versand einer Krisenmitteilung an die hinterlegte E-Mail-Adresse oder Mobilnummer eine erreichbare Kontaktmöglichkeit zu bestätigen und auf vom Veranstalter angebotene Lösungen (Rückbeförderung, Ersatzunterbringung, alternative Routen) zu reagieren. Erfolgt keine Reaktion binnen 24 Stunden, gilt die vom Veranstalter angebotene Lösung als angenommen, und Mehrkosten aufgrund verzögerter Reaktion gehen zu Lasten des Reisenden. Der Reisende ist verpflichtet, dem Veranstalter spätestens bei Reiseantritt eine während der Reise erreichbare Mobilfunknummer mitzuteilen.

9.9. Krisenkommunikations-Kanäle: Im Krisenfall ist der Veranstalter berechtigt, Informationen, Anweisungen und Lösungsangebote über die folgenden Kanäle zu kommunizieren: vom Reisenden hinterlegte E-Mail-Adresse, Mobilnummer (SMS oder Messaging-Dienst), Reiseunterlagen-Portal sowie über die jeweilige Reisebegleitung vor Ort. Der Reisende ist verpflichtet, diese Kanäle während der gesamten Reisedauer mindestens zweimal täglich zu prüfen. Auf diesen Kanälen empfangene Erklärungen, Buchungsänderungen und Anweisungen des Veranstalters wirken mit Zugang in den Empfangsbereich des jeweiligen Kanals.

9.10. Verzögerung durch medizinische Notfälle anderer Reisender: Verzögerungen im Reiseablauf, die durch medizinische Notfälle, Krankheit, Verletzung oder erforderliche behördliche Maßnahmen einzelner anderer Reisender entstehen (z.B. notwendige Zwischenlandung, vorzeitiger Abbruch einer Tour, verzögerte Abfahrt eines Schiffs), stellen keinen Reisemangel dar. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet und berechtigt, in solchen Notfällen vorrangig die gebotene Hilfe zu organisieren und die Reise sodann fortzusetzen.

9.11. Eigenorganisation durch den Reisenden: Organisiert der Reisende bei außergewöhnlichen Umständen eigenmächtig und ohne vorherige Abstimmung mit dem Veranstalter eine Rückreise, Umbuchung oder Ersatzleistung, ohne dem Veranstalter zuvor die Möglichkeit zur Abhilfe oder Organisation einer Rückbeförderung zu geben, besteht kein Anspruch auf Erstattung der durch die Eigenorganisation entstandenen Kosten. Etwas anderes gilt nur, wenn der Veranstalter mit der Erbringung der Beistands- oder Abhilfeleistung nachweislich in Verzug war und dem Reisenden ein weiteres Zuwarten objektiv nicht zumutbar war; in diesem Fall werden ausschließlich die nachgewiesenen, angemessenen und erforderlichen Mehrkosten erstattet, maximal jedoch in Höhe der Kosten einer vergleichbaren Economy-Beförderung.

10. Dynamisch paketierte Reisen – Besondere Bestimmungen

10.1. Dynamisch paketierte Reisen sind Pauschalreisen, die im Buchungssystem des Veranstalters durch Kombination einzelner Leistungsbausteine (insbesondere Flug, Hotel, Transfer, Mietwagen) individuell zusammengestellt werden. Hierbei werden in der Regel tagesaktuelle Tarife der Leistungsträger verwendet, die ganz oder teilweise nicht umbuchbar oder erstattbar sind.

10.2. Für dynamisch paketierte Reisen gelten ergänzend die besonderen Regelungen zur Stornostaffel (Ziffer 7.4). Die Anzahlung beträgt einheitlich 35 % gemäß Ziffer 3.1 bzw. 3.2; zusätzliche, bei Buchung an Leistungsträger zu erbringende, nicht erstattbare Vorleistungen werden gemäß Ziffer 3.2 Zug um Zug fällig. Der Kunde wird bei Buchung vor Vertragsschluss darauf hingewiesen, dass es sich um eine dynamisch paketierte Reise handelt.

10.3. Umbuchungen dynamisch paketieter Reisen sind grundsätzlich ausgeschlossen. Änderungswünsche nach Vertragsschluss werden als Rücktritt mit anschließender Neubuchung behandelt. Die Einräumung eines Flex-Tarifs ist für dynamisch paketierte Reisen ausgeschlossen.

10.4. Kann eine wesentliche Leistung einer dynamisch paketierte Reise aufgrund von Umständen, die der Veranstalter nicht zu vertreten hat, nicht erbracht werden, gelten die allgemeinen Regelungen gemäß Ziffer 8. Der Veranstalter erstattet dem Kunden den vollständigen Reisepreis.

11. Leistungsstörungen, Mängelrechte, Haftung

11.1. Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, kann der Kunde Abhilfe verlangen. Der Veranstalter kann Abhilfe verweigern, wenn diese unmöglich oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist.

11.2. Der Reisende ist verpflichtet, jeden Mangel unverzüglich dem Vertreter des Veranstalters vor Ort (Reiseleitung, Hotel, Notrufnummer) oder dem Veranstalter selbst anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen. Unterlässt der Reisende schuldhaft die rechtzeitige Mängelanzeige, kann dies bei der Beurteilung von Minderungs- und Schadensersatzansprüchen als Mitverschulden (§254 BGB / §1304 ABGB) berücksichtigt werden, soweit bei rechtzeitiger Anzeige Abhilfe möglich gewesen wäre. Ein vollständiger Ausschluss von Ansprüchen allein aufgrund unterlassener Mängelanzeige erfolgt nicht.

11.3. Der Kunde kann nach Rückkehr eine Minderung des Reisepreises geltend machen, wenn Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht wurden, er den Mangel unverzüglich angezeigt hat und er diesen nachweisen kann. Zur Bearbeitung von Reklamationen empfiehlt der Veranstalter dringend, behauptete Mängel vor Ort fotografisch oder videographisch zu dokumentieren. Behauptete Mängel, die nicht nachgewiesen oder dokumentiert werden, können in der Bewertung eingeschränkt berücksichtigt werden. Die Frankfurter Tabelle, Wiener Liste, Kemptener Tabelle und Ähnliche zur Reisepreisminderung stellen lediglich eine unverbindliche Orientierungshilfe dar und sind für den Veranstalter nicht bindend.

11.4. Haftungsbegrenzung: Die vertragliche Haftung des Veranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt; dies gilt für Reisen deutscher Veranstalter (Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, AtourO GmbH) im Rahmen des §651p Abs. 1 BGB. Für Reisen österreichischer Veranstalter (Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H., GEO Reisen & Erlebnis GmbH) gelten die Schadensersatzregelungen des PRG (insbesondere §12 PRG); eine vorweggenommene pauschale Haftungsbeschränkung erfolgt nicht. Sind in internationalen Übereinkommen oder Gesetzen (insbesondere Montreux Übereinkommen, Athener Übereinkommen) für Leistungsträger des Veranstalters Haftungsbeschränkungen vorgesehen, kann sich der Veranstalter bei entsprechenden Schadensfällen auf diese berufen.

11.5. Bei erheblicher Beeinträchtigung der Reise hat der Reisende neben Minderung und Schadensersatz auch Anspruch auf angemessenen Ersatz für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit (§651n Abs. 2 BGB / §12 Abs. 2 PRG). Für sonstige Folgeschäden (z.B. entgangene Geschäftstermine, verpasste Anschlussreisen, Verdienstaussfall) haftet der Veranstalter nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

11.6. Bei Pauschalreisen haftet der Veranstalter nach den gesetzlichen Vorschriften (§§651i ff. BGB / §9 ff. PRG) für die ordnungsgemäße Erbringung der vertraglich vereinbarten Reiseleistungen, auch wenn diese durch Leistungsträger erbracht werden; gesetzliche und internationale Haftungsbeschränkungen bleiben unberührt. Für den Verlust oder die Beschädigung von Wertgegenständen übernimmt der Veranstalter keine Haftung, es sei denn, die Wertgegenstände wurden ausdrücklich zur sicheren Aufbewahrung hinterlegt und quittiert.

11.7. Optional gebuchte Zusatzleistungen, die der Veranstalter vor Ort lediglich vermittelt (z.B. Ausflüge, Veranstaltungen), sind ausdrücklich nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrags. Der Veranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen solcher Leistungen, sofern kein eigenes Verschulden bei der Vermittlung besteht.

11.8. Für Unfälle oder Schäden bei Freizeitaktivitäten, die der Reisende eigenständig und außerhalb des gebuchten Reiseprogramms durchführt, bei Hochrisiko-Aktivitäten (z.B. Tauchen, Paragliding, Wildwasser-Rafting, Motorradtouren, Quad-Fahrten, Bungeejumping), sowie für die Abnutzung, Verschmutzung oder Wertminderung von Reisegegenständen im Rahmen der normalen Reisedurchführung haftet der Veranstalter nicht.

11.9. Der Veranstalter übernimmt keine Gewähr für die Verfügbarkeit, Geschwindigkeit oder Qualität von Internetverbindungen in Hotels, auf Schiffen oder an sonstigen Unterkünften. Einschränkungen der Internetverfügbarkeit stellen keinen Reismangel dar.

11.10. Schadensersatzansprüche des Reisenden sind ausgeschlossen, soweit die Leistungsstörung auf unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die weder vom Veranstalter noch von seinen Leistungsträgern zu vertreten sind. Zwingende gesetzliche Ansprüche, insbesondere Ansprüche auf Preisminderung, Rückzahlung des Reisepreises und Rückbeförderung, bleiben unberührt.

11.11. Der Veranstalter haftet nicht für technische Störungen, Übertragungsfehler oder Systemausfälle bei der Online-Buchung, sofern diese nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen.

11.12. Mängelrügen und Ansprüche nach Reiseende sind vom Reisenden möglichst unverzüglich nach Reiseende vollständig über das vom Veranstalter bereitgestellte Reklamationsformular unter www.bestfortravel.com/reklamation/ geltend zu machen. Die Meldung soll sämtliche zur Bearbeitung erforderlichen Informationen und Unterlagen enthalten, insbesondere Buchungsdaten, Reiseunterlagen, eine konkrete Beschreibung der geltend gemachten Beanstandungen, allfällige Abhilfebegehren vor Ort sowie vorhandene Belege, Nachweise oder Fotos. Voraussetzung für allfällige Ansprüche auf Preisminderung oder Schadensersatz ist, dass der Reisende einen auftretenden Mangel unverzüglich vor Ort gegenüber dem Veranstalter, der Reiseleitung oder dem Leistungsträger angezeigt und Gelegenheit zur Abhilfe gegeben hat, soweit dies möglich und zumutbar war (vgl. Ziffer 11.2). Die gesetzlichen Verjährungs- und Gewährleistungsfristen bleiben unberührt.

11.13. Tagessatz-Begrenzung der Minderung: Die Minderung des Reisepreises gemäß §651m BGB / §11 PRG ist auf höchstens 50 % des anteiligen Tagespreises pro betroffenem Reisetag begrenzt. Bei mehreren parallel oder nacheinander auftretenden Mängeln werden die jeweiligen Minderungssätze nicht addiert; maßgeblich ist der höchste Einzelsatz pro Tag. Diese Begrenzung gilt nicht in Fällen, in denen die gesetzliche Minderung eine vollständige Wertlosigkeit der Reiseleistung am betreffenden Tag begründet.

11.14. Dokumentation als Anspruchsvoraussetzung ab Bagatellgrenze: Für Minderungs- und Schadensersatzansprüche, die je Reisendem 100 EUR übersteigen, ist die Vorlage objektiver Dokumentation (Foto, Video, schriftliche Bestätigung der Reiseleitung, Bestätigung der Hotelrezeption, ärztliches Attest oder vergleichbare Nachweise) erforderlich. Ohne objektive Dokumentation beschränkt sich der Anspruch auf höchstens 50 EUR pro Reisendem als pauschale Unannehmlichkeitsentschädigung, soweit der Mangel im Übrigen schlüssig dargelegt ist. Diese Beschränkung gilt nicht bei Körper- oder Gesundheitsschäden.

11.15. Anrechnung in Anspruch genommener Leistungen: Bei der Bemessung der Minderung werden tatsächlich in Anspruch genommene Reiseleistungen (insbesondere Mahlzeiten, Getränke, Ausflüge, Animation, Spa-Nutzung, Freizeiteinrichtungen, Bordprogramm) wertmäßig zugunsten des Veranstalters berücksichtigt. Eine Minderung für Reisetelle, die der Reisende trotz behaupteter Mangelhaftigkeit vollständig und ohne förmliche Mängelanzeige in Anspruch genommen hat, ist regelmäßig ausgeschlossen.

11.16. Subsidiarität von Versicherungsleistungen: Soweit der Reisende Ansprüche aus einer von ihm abgeschlossenen Reiserücktritts-, Reiseabbruch-, Auslandskranken-, Rücktransport-, Gepäck- oder sonstigen Versicherung geltend machen kann, sind diese Versicherungsansprüche gegenüber etwaigen Ansprüchen gegen den Veranstalter vorrangig. Der Veranstalter haftet erst und nur insoweit, als die Versicherungsleistung den entstandenen Schaden nicht deckt; eine Anrechnung erhaltener Versicherungsleistungen auf die Veranstalterforderung ist zulässig.

11.17. Ausschluss bestimmter Folgeschäden: Eine Haftung des Veranstalters für mittelbare Schäden und Folgeschäden – insbesondere entgangene Hochzeiten, Familienfeiern, Geschäftstermine, Veranstaltungsbesuche, Anschlussreisen, Verdienstaussfall, Kinderbetreuungskosten, Heimtierbetreuungskosten, Verlust beruflicher Chancen oder ideeller Schäden über §651n Abs. 2 BGB / §12 Abs. 2 PRG hinaus – ist außer in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Die Haftung für Körperschäden bleibt unberührt.

11.18. Substitution von Leistungsträgern: Der Veranstalter behält sich vor, die in der Reisebestätigung genannten Leistungsträger (insbesondere ausführende Fluggesellschaft, konkretes Schiff einer Reederei, einzelnes Hotel innerhalb einer Hotelkette mit gleichwertiger Kategorie) durch andere Leistungsträger gleicher oder höherer Kategorie zu ersetzen, sofern dies aus betrieblichen, sicherheitsrelevanten oder kapazitätsbedingten Gründen erforderlich wird und der Gesamtcharakter der Reise nicht wesentlich verändert wird. Eine solche Substitution stellt regelmäßig keinen Reismangel dar.

11.19. Substitution innerhalb derselben Kette als gleichwertige Ersatzleistung: Innerhalb derselben Hotelkette, Reederei oder Beförderungsgruppe gilt der Wechsel von einem konkreten Hotel/Schiff zu einem anderen Hotel/Schiff in derselben Region und derselben offiziellen Kategorie regelmäßig als gleichwertige Ersatzleistung im Sinne des §651g BGB / §10 PRG, sofern die wesentlichen Leistungsmerkmale (Verpflegungsart, Unterbringungsstandard, Lage zur Hauptattraktion) eingehalten werden. Eine Minderung wegen bloßer Markenpräferenz oder subjektiver Affinität zum ursprünglich gebuchten Standort/Schiff/Flug ist ausgeschlossen.

12. Obliegenheiten und Schadensminderungspflicht des Reisenden

12.1. Der Reisende ist verpflichtet, eigenverantwortlich die jeweils geltenden Impf-, Einreise- und Gesundheitsbestimmungen einzuhalten, die Gültigkeit seiner Reisedokumente (Reisepass, Personalausweis, Visa, Digitale Einreiseerlaubnis, etc.) zu prüfen und sicherzustellen, dass diese die vorgeschriebene Restgültigkeit aufweisen (Ausweisdokumente in der Regel 6 Monate über das Reiseende hinaus). Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften resultieren, gehen zu Lasten des Reisenden, sofern der Veranstalter seinen Informationspflichten nachgekommen ist.

12.2. Der Reisende ist verpflichtet, bei auftretenden Leistungsstörungen alles ihm Zumutbare zu tun, um den Schaden zu mindern und zur Behebung der Störung beizutragen. Insbesondere ist der Reisende verpflichtet, Mängel unverzüglich vor Ort der Reiseleitung oder dem Veranstalter anzuzeigen und dessen Abhilfeangebote wahrzunehmen.

12.3. Selbstückreiser-Klausel: Organisiert der Reisende eigenmächtig und ohne Abstimmung mit dem Veranstalter seine Rückreise, obwohl der Veranstalter eine Gruppenrückbeförderung angeboten oder organisiert hat, erfolgt eine Erstattung der selbst organisierten Rückreisekosten höchstens in Höhe der Kosten, die dem Veranstalter durch die organisierte Rückbeförderung entstanden wären. Beschafft sich der Reisende ohne vorherige Rücksprache eigenmächtig Ersatzleistungen, hat er nur Anspruch auf Kostenerstattung, wenn der Veranstalter mit der Abhilfe in Verzug war, die

Selbstbeschaffung zur Schadensminderung notwendig war und die Kosten angemessen sind. Luxus- oder First-Class-Ersatzleistungen werden nur bis zur Höhe der vertraglich geschuldeten Leistungskategorie erstattet.

12.4. Der Reisende ist ab Buchung bis Reiseende unter den angegebenen Kontaktdaten erreichbar zu halten. Änderungen der Kontaktdaten sind unverzüglich mitzuteilen. Der Veranstalter haftet nicht für Nachteile, die daraus entstehen, dass der Kunde aufgrund falscher oder nicht aktueller Kontaktdaten nicht erreichbar war. Elektronische Mitteilungen gelten als zugegangen, wenn sie an die bei Buchung angegebene E-Mail-Adresse versendet wurden. Der Kunde ist verpflichtet, seinen Posteingang regelmäßig, einschließlich des Spam-Ordners, zu prüfen.

12.5. Der Reisende ist verpflichtet, vom Veranstalter angeforderte Unterlagen (Passkopien, Passfotos, Gesundheitsnachweise, Visa-Formulare) innerhalb der gesetzten Frist vollständig bereitzustellen. Verzögerungen oder Mehrkosten, die aus der verspäteten oder unvollständigen Bereitstellung entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

12.6. Bricht der Reisende die Reise aus eigenem Entschluss vorzeitig ab, ohne dass ein zur Kündigung berechtigender erheblicher Reisemangel vorliegt, besteht kein Anspruch auf Erstattung des anteiligen Reisepreises für nicht in Anspruch genommene Leistungen. Dies gilt auch bei Reiseabbruch aus persönlichen Gründen (z.B. familiäre Gründe, berufliche Gründe, subjektives Unwohlsein). Die Kosten der vorzeitigen Rückreise trägt der Reisende. Erstattungen für eigenmächtig organisierte Rückreisen, auch im Falle unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände, sind betragsmäßig begrenzt auf den am Tag der Selbstbeschaffung in der Economy-Klasse über öffentlich zugängliche Buchungsportale verfügbaren günstigsten Direktverbindungs-Tarif zwischen ursprünglichem Ausgangsort der gebuchten Rückreise und vereinbartem Endort. Premium-Economy-, Business- oder First-Class-Tarife, kurzfristige Sondertarife, Privatcharter und ähnliche Mehrkosten werden nicht erstattet. Voraussetzung jeder Erstattung ist die Vorlage des Originaltickets und Zahlungsbelegs binnen 30 Tagen nach Selbstbeschaffung sowie die vorherige Anzeige der beabsichtigten Selbstbeschaffung an den Veranstalter.

12.7. Nimmt der Reisende eine im Pauschalpreis enthaltene Leistung nicht in Anspruch, besteht kein Anspruch auf Erstattung oder Preisnachlass.

12.8. Besitzt der Reisende eine Doppel- oder Mehrfachstaatsbürgerschaft, ist er verpflichtet, dies bei Buchung mitzuteilen. Der Veranstalter haftet nicht für Nachteile, die aus der unterlassenen Mitteilung einer Doppelstaatsbürgerschaft resultieren.

12.9. Der Reisende ist verpflichtet, dem Veranstalter bei Buchung über medizinisch diagnostizierte Allergien und Unverträglichkeiten zu informieren, die für die Durchführung der Reise relevant sein können. Der Veranstalter leitet diese Information an die Leistungsträger weiter, kann jedoch nicht garantieren, dass am Zielort allergienfreie Bedingungen herrschen.

12.10. Bei Gruppenreisen ist der Reisende verpflichtet, sich an die vom Reiseleiter vorgegebenen Zeitpläne, Treffpunkte und Verhaltensanweisungen zu halten. Wiederholtes Zuspätkommen oder eigenmächtiges Entfernen von der Gruppe, das zu Wartezeiten für andere Reiseteilnehmer führt, kann nach erfolgloser Abmahnung den Ausschluss von einzelnen Programmpunkten rechtfertigen.

12.11. Beinhaltet die Reise einen festen Treffpunkt oder Abfahrtszeitpunkt zu Reisebeginn (z.B. Bus-Abfahrt, Schiffs-Einschiffung, Sammelflug), ist der Reisende verpflichtet, mindestens 30 Minuten vor dem angegebenen Zeitpunkt zu erscheinen. Bei Programmpunkten während der Reise (z.B. Ausflüge, Besichtigungen, Mahlzeiten) ist der Reisende verpflichtet, sich an die vom Reiseleiter vorgegebenen Zeitpläne und Treffpunkte zu halten. Erscheint der Reisende nicht rechtzeitig, hat der Veranstalter keine Wartepflicht, wenn hierdurch die Reise anderer Teilnehmer beeinträchtigt würde.

12.12. Online-Check-In und Vorab-Registrierungen: Soweit der ausführende Beförderer (insbesondere Charter-Airlines, Low-Cost-Carrier, einzelne Linienairlines) einen Online-Check-In oder eine Vorab-Registrierung verlangt oder als Voraussetzung für die Beförderung vorsieht, obliegt deren rechtzeitige Durchführung dem Reisenden. Versäumt der Reisende einen erforderlichen Online-Check-In oder eine Vorab-Registrierung und wird hierdurch die Beförderung ganz oder teilweise unmöglich oder fallen Mehrkosten an, trägt der Reisende diese Kosten und etwaigen Folgeaufwand selbst. Eine Verpflichtung des Veranstalters oder Vermittlers zur Durchführung des Online-Check-Ins für den Reisenden besteht nicht.

13. Reklamationsverfahren und vorgerichtliche Streitbeilegung

13.1. Reklamationen sind bevorzugt über das Online-Reklamationsportal unter www.bestfortravel.com/reklamation oder per E-Mail an kundenbetreuung@bestfortravel.com einzureichen. Andere Formen der Mängelanzeige (insbesondere über den vermittelnden Reisebüro-Partner) sind zulässig, können jedoch zu längeren Bearbeitungszeiten führen. Reklamationen per Telefon werden aus Dokumentationsgründen nicht bearbeitet.

13.2. Der Veranstalter bearbeitet vollständig eingereichte Reklamationen innerhalb einer Frist von 12 Wochen ab Eingang aller erforderlichen Unterlagen (Reklamationsschreiben, Buchungsnummer, Belege, Nachweise, Dokumentation). Fehlen Unterlagen, wird der Kunde zur Vervollständigung aufgefordert; die Bearbeitungsfrist beginnt erst mit Eingang der vollständigen Unterlagen.

13.3. Der Veranstalter empfiehlt, vor Einleitung gerichtlicher Schritte das Reklamationsverfahren zu nutzen und die Bearbeitungsfrist abzuwarten, um eine einvernehmliche Lösung zu ermöglichen. Macht der Kunde gerichtliche Ansprüche geltend, ohne dem Veranstalter zuvor eine angemessene Frist zur Prüfung und Stellungnahme eingeräumt zu haben, kann dies bei der Beurteilung vorgerichtlicher Rechtsanwaltskosten berücksichtigt werden. Der Zugang zu den Gerichten wird hierdurch nicht eingeschränkt.

13.4. Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Kunde innerhalb von zwei Jahren nach vertraglich vorgesehenem Reiseende geltend zu machen (§651j BGB / §14 PRG).

13.5. Kompensationen, Gutschriften oder Gutscheine, die der Veranstalter im Rahmen einer Reklamation gewährt, sind persönlich, nicht abtretbar und nicht auf andere Buchungen, Personen oder Reisen übertragbar, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. Gutscheine haben eine Gültigkeitsdauer von 24 Monaten ab Ausstellung, sind nicht bar auszahlabar und nicht mit anderen Aktionen kombinierbar. Ein Restwert bei Teileinlösung verfällt nicht.

13.6. Anmeldefrist für Reklamationen nach Reiseende: Ansprüche aus Reismängeln sind innerhalb von 30 Tagen nach vertraglich vorgesehenem Reiseende vollständig und unter Beifügung aller Belege bei der zentralen Reklamationsstelle gemäß Ziffer 13.1 anzumelden. Nach Ablauf dieser Frist eingehende Anmeldungen werden bearbeitet, soweit der Reisende ohne Verschulden an der rechtzeitigen Anmeldung gehindert war; die gesetzlichen Verjährungsfristen gemäß Ziffer 13.4 bleiben unberührt.

13.7. Reklamationsverfahren und Verjährung: Schriftverkehr im Reklamationsverfahren stellt keine Verhandlung im Sinne des §203 BGB / §1501 ABGB dar, sofern nicht beide Parteien dies ausdrücklich in Textform vereinbaren. Die Verjährung wird durch das Reklamationsverfahren nicht gehemmt. Der Veranstalter weist den Reisenden auf diese Rechtsfolge im Rahmen der Reklamationsbearbeitung hin.

14. Fluggastrechte, Flugzeiten- und Routenänderungen, Informationspflichten

14.1. Im Falle einer Flugverspätung, Annullierung oder eines Flugausfalls hat der Reisende gemäß der EU-Fluggastrechteverordnung (VO 261/2004) Ansprüche direkt gegen die ausführende Fluggesellschaft. Zur Vermeidung einer doppelten Entschädigung wird darauf hingewiesen, dass Leistungen, die der Reisende von der Fluggesellschaft aufgrund der VO 261/2004 erhält, auf etwaige Minderungs- oder Schadensersatzansprüche gegen den Veranstalter anzurechnen sind und umgekehrt (§651p Abs. 3 Nr. 1 BGB / §12 Abs. 5 PRG).

14.2. Wechsel der Fluggesellschaft, zumutbare Flugzeitenänderungen oder ein Wechsel des Abflug-/Ankunftsflughafens innerhalb desselben Flughafensystems oder innerhalb einer zumutbaren Entfernung (in der Regel bis 350 km) begründen kein kostenfreies Rücktritts- oder Entschädigungsrecht, sofern der Gesamtzuschnitt der Reise nicht erheblich beeinträchtigt wird. Ein Wechsel zwischen großen internationalen Drehkreuzen (z.B. FRA, MUC, VIE, ZRH) gilt grundsätzlich als zumutbar. Erforderliche zusätzliche Transferkosten zwischen geändertem Flughafen und ursprünglich gebuchtem Reiseort werden vom Veranstalter getragen, soweit sie nachgewiesen und angemessen sind.

14.3. Gemäß Art. 11 VO (EG) 2111/2005 informiert der Veranstalter bei Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en). Falls bei Buchung noch keine endgültige Fluggesellschaft feststeht, nennt der Veranstalter die voraussichtlich ausführenden Fluggesellschaften und informiert unverzüglich über Änderungen.

15. Gepäckschäden, PIR-Fristen

15.1. Gepäckverlust, -beschädigung oder -verspätung im Zusammenhang mit Flug- oder Schiffsreisen müssen unverzüglich mittels Schadenanzeige (PIR bei Flugreisen, Schadensmeldung bei Schiffsreisen) der zuständigen Fluggesellschaft oder Reederei vor Ort gemeldet werden. Gepäckbeschädigungen binnen 7 Tagen, Verspätungen binnen 21 Tagen nach Erhalt des Gepäcks.

15.2. Die bei der jeweiligen Fluggesellschaft geltenden Freigepäckgrenzen sind verbindlich. Übergepäckgebühren trägt der Reisende direkt. Der Veranstalter haftet nicht für die Höhe der Übergepäckgebühren einzelner Fluggesellschaften.

16. Beistandspflicht

16.1. Befindet sich der Reisende in Schwierigkeiten, leistet der Veranstalter unverzüglich angemessene Hilfe, insbesondere durch Bereitstellung von Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden und konsularische Unterstützung. Hat der Reisende die Schwierigkeiten schuldhaft herbeigeführt, ist der Veranstalter berechtigt, Ersatz der entstandenen Aufwendungen zu verlangen.

16.2. Der Veranstalter bietet eine Notfallnummer an. Für Schäden, die allein daraus entstehen, dass der Notfallservice nicht unmittelbar erreichbar war, haftet der Veranstalter nicht, soweit er die Verzögerung nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

17. Barrierefreiheit

17.1. Nicht alle Reisen und Unterkünfte des Veranstalters sind barrierefrei zugänglich. Insbesondere bei Rundreisen, Expeditionsreisen, Kreuzfahrten mit Tenderung, Busreisen, historischen Hotels und Unterkünften in Entwicklungsländern kann eine uneingeschränkte Barrierefreiheit nicht gewährleistet werden.

17.2. Der Reisende ist verpflichtet, bei Buchung auf Mobilitätseinschränkungen, Gehbehinderungen, Rollstuhlbedarf oder sonstige Einschränkungen hinzuweisen. Unterlässt er diese Mitteilung schuldhaft, haftet der Veranstalter nicht für Beeinträchtigungen, soweit diese auf der unterlassenen Mitteilung beruhen und bei rechtzeitiger Information durch geeignete Vorkehrungen oder Auswahl einer anderen Reise hätten vermieden werden können.

17.3. Der Veranstalter kann die Buchung ablehnen, wenn die Reise für die betreffende Einschränkung objektiv ungeeignet ist und eine zumutbare Anpassung nicht möglich ist. Dies erfolgt ausschließlich zum Schutz des Reisenden. Die Regelungen des Behindertengleichstellungsgesetzes (BGStG) bzw. des AGG bleiben unberührt.

18. Kreuzfahrtspezifische Bestimmungen

18.1. Bei Kreuzfahrten entscheidet allein der verantwortliche Kapitän über notwendige Änderungen der Fahrzeiten und/oder Routen, insbesondere aus Sicherheits-, Witterungs- oder betrieblichen Gründen. Routenänderungen, veränderte Liegezeiten oder der Ausfall einzelner Häfen aufgrund von Wetter, Gezeiten, Hafen- oder Sicherheitsbedingungen stellen regelmäßig keinen Reisemangel dar. Ob im Einzelfall gleichwohl eine erhebliche Beeinträchtigung der Reise vorliegt, beurteilt sich nach dem Gesamtcharakter der Kreuzfahrt, der Dauer und Intensität der Abweichung sowie den dem Reisenden gebotenen Alternativen.

18.2. Tenderhäfen: Bei Hafenanläufen, die ausschließlich per Tenderboot erfolgen, entscheidet allein der verantwortliche Kapitän über die Durchführung oder Absage der Tenderung aus Sicherheits-, Witterungs- oder betrieblichen Gründen. Eine Absage der Tenderung oder der Ausfall eines Tenderhafens aus diesen Gründen stellt regelmäßig keinen Reisemangel dar. Ein Anspruch auf Landgang an Tenderhäfen besteht nicht. Der Veranstalter haftet nicht dafür, dass bei zugelassener Tenderung sämtliche Reisende gleichzeitig oder zu einem bestimmten Zeitpunkt an Land gehen können.

18.3. Die Zuweisung einer Kabine gleicher Kategorie auf einem anderen Deck stellt keinen Reisemangel dar, sofern die gebuchte Kabinenkategorie eingehalten wird.

18.4. Schadensberechnung bei Kreuzfahrten mit Flug: Bei Kreuzfahrt-Pauschalreisen, die ein An- und Abreisepaket mit Flug enthalten, gelten die Stornostaffeln gemäß Ziffer 7.3 oder 7.4 für den Gesamtpreispreis. Der Veranstalter ist berechtigt, im Rahmen der konkreten Schadensberechnung gemäß Ziffer 7.7 die tatsächlich nicht erstattbaren Kosten des Fluganteils gesondert nachzuweisen, soweit die Fluggesellschaft oder der Flugtarif keine oder nur eine eingeschränkte Erstattung vorsehen (insbesondere bei Sondertarifen, Aktionspreisen, Charterflügen oder tagesaktuellen Wunschflügen). Eine isolierte Stornierung des Flug- bzw. An- und Abreisepakets unter Beibehaltung des Kreuzfahrtanteils ist nicht möglich.

18.5. Teilstornierung und Einzelbelegung der Kabine: Stornieren bei Doppel- oder Mehrbettbelegung einzelne Reisende mit der Folge, dass die Kabine von weniger Personen als gebucht genutzt wird, gelten ergänzend die Regelungen nach Ziffer 7.10.

18.6. Wunschflüge auf Tagespreisbasis: Individuell auf Tagespreisbasis gebuchte Flüge („Wunschflüge“, „Flug individuell“), die nicht Bestandteil des regulären An- und Abreisepakets sind, sind ab Buchung zu 100 % fällig, nicht umbuchbar und nicht erstattbar. Bei Rücktritt vom Reisevertrag fallen 100 % des Wunschflug-Preises als Stornopauschale an, abzüglich erstatteter Steuern und Gebühren der Fluggesellschaft.

19. Kein Reisemangel

19.1. Folgende Umstände stellen für sich genommen regelmäßig keinen Reisemangel dar, sofern der Veranstalter nicht ausdrücklich eine abweichende Zusicherung gemacht hat: landestypischer Akzent oder Dialekt der Reiseleitung; subjektive Empfindungen hinsichtlich Sympathie, Auftreten oder Qualität eines Reiseleiters; saisonübliche Naturerscheinungen (z.B. Algenbildung, Quallen, Sandstürme, Mücken, Hitzeperioden, Regenphasen); landestypische Besonderheiten in der Infrastruktur (z.B. Straßenverhältnisse, Lärmpegel, Hygiene- und Sicherheitsstandards); saisonale Einschränkungen (z.B. geschlossene Pools in der Nebensaison, reduziertes Animationsprogramm); geringfügige Bauarbeiten und Instandhaltungsmaßnahmen; lokale Bauarbeiten in der Umgebung des Hotels, sofern diese nicht das Hotelgelände selbst betreffen; Einschränkungen während des Ramadan; Check-in/Check-out-Zeiten gemäß Hotelstandard; Wartezeiten bei Check-in oder Check-out; Änderungen der Essenszeiten im zumutbaren Bereich; Wartezeiten bei Sammeltransfers; Wartezeiten bei Restaurant-, Buffet- oder Animationsbetrieb; vorübergehende Funktionsstörungen einzelner Hotelanlagen (Aufzug, Pool, Spa, einzelne Bars/Restaurants) von bis zu 24 Stunden; Schließung einzelner Sehenswürdigkeiten an einzelnen Programmtagen aus behördlichen, religiösen oder sonstigen lokalen Gründen, sofern eine adäquate Programmalternative angeboten wird; subjektive Empfindungen des Reisenden bezüglich Lautstärke, Verhalten anderer Gäste, kulinarischer Präferenzen oder ästhetischem Empfinden; Lärmemissionen durch andere Hotelgäste; Fehlen deutschsprachiger Speisekarten, Aushänge oder Hotelinformationen, sofern eine englischsprachige Version vorliegt; Abweichungen gegenüber einem früheren Aufenthalt im selben Hotel; behördlich angeordnete Gesundheitsmaßnahmen am Reiseziel (Testpflichten, Quarantäneanordnungen, Maskenpflicht); Nachwirkungen von Naturkatastrophen, sofern die grundsätzliche Sicherheit gegeben ist; Trinkgelder und obligatorische Zuschläge vor Ort (City Tax, Resort Fee, Umweltabgabe).

19.2. Art, Umfang und Qualität der All-Inclusive-Leistungen richten sich ausschließlich nach der Leistungsbeschreibung des Hotels. Abweichungen zwischen verschiedenen Hotels sind üblich und stellen keinen Reisemangel dar. Markengetränke, importierte Spirituosen, Minibar, Room-Service oder Premium-Restaurants können ausgenommen sein.

19.3. Sofern nicht ausdrücklich eine bestimmte Zimmerlage vertraglich zugesichert wurde, obliegt die Zimmerverteilung dem Hotel. Sonderwünsche sind unverbindlich.

19.4. Umweltbedingte Einschränkungen am Reiseziel (z.B. Wasserknappheit, Energiesparvorgaben, Plastikverbote, Naturschutzauflagen) stellen keinen Reisemangel dar, sofern sie behördlich angeordnet oder am Zielort üblich sind.

19.5. Wartezeiten bei organisierten Ausflügen und Besichtigungen (z.B. an Sehenswürdigkeiten, bei Grenzüberquerungen, an Sicherheitskontrollen) stellen keinen Reisemangel dar.

19.6. Der Veranstalter informiert über ihm bekannte größere Bau- oder Renovierungsarbeiten am Hotel, sofern diese zum Zeitpunkt der Buchung bekannt sind. Geringfügige Beeinträchtigungen durch saisonübliche Instandhaltungsarbeiten stellen keinen Reisemangel dar.

19.7. Kann ein gebuchtes Hotel die Unterbringung aufgrund eigener Überbuchung nicht gewähren, bemüht sich der Veranstalter um eine mindestens gleichwertige Ersatzunterbringung.

20. Sonstige Bestimmungen

20.1. Sofern der Reisende zum Ausgangspunkt der Reise selbst anreist, haftet er für das rechtzeitige Erscheinen. Nichterscheinen oder verspätetes Erscheinen, durch das die Reisetilnahme nicht mehr möglich ist, gilt als No-Show.

20.2. Für Kosten, Schäden oder Unannehmlichkeiten, die durch falsch angegebene Daten (z.B. Namensangaben, Geburtsdatum, Nationalität, Doppelstaatsbürgerschaft) entstehen, haftet der Reisende selbst, sofern der Veranstalter die Daten exakt wie angegeben übernommen hat.

20.3. Der Reisende versichert, dass er und alle angemeldeten Personen gesundheitlich in der Lage sind, die gebuchte Reise anzutreten. Schwangere Reisende sind verpflichtet, sich vor Buchung über Beförderungseinschränkungen zu informieren.

20.4. Die Mitnahme von Haustieren ist nur nach vorheriger schriftlicher Bestätigung durch den Veranstalter und die Leistungsträger möglich.

20.5. Der Veranstalter empfiehlt dringend den Abschluss einer Reiserücktrittskosten-, Reiseabbruch-, Auslandskranken-, Rücktransport- und Gepäckversicherung. Mit der Buchung bestätigt der Reisende ausdrücklich, dass er auf diese Empfehlung des Veranstalters hingewiesen wurde. Verzichtet der Reisende auf den Abschluss einer solchen Versicherung oder wählt er eine Versicherung mit eingeschränktem Leistungsumfang, geht das hieraus resultierende wirtschaftliche Risiko, insbesondere die Tragung von Stornokosten, medizinischen Auslandsbehandlungskosten und Rücktransportkosten, ausschließlich zu Lasten des Reisenden. Der Veranstalter haftet für nicht versicherte Risiken nur im Rahmen der zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.

20.6. Reiseunterlagen werden elektronisch versandt. Der Reisende ist verpflichtet, diese unverzüglich auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu prüfen. Für die Zweitausstellung wird eine Gebühr gemäß der Gebührentabelle erhoben. Der Veranstalter haftet nicht für Datenverlust, wenn der Reisende die elektronisch übermittelten Reiseunterlagen nicht gespeichert oder gesichert hat.

20.7. Während der Reise können durch den Veranstalter oder seine Beauftragten Foto- und Videoaufnahmen erstellt werden. Diese werden für die interne Reisedokumentation und Erinnerungsmaterialien für die Reisetilnehmer (insbesondere Wiedersehensabende, Reisefotobücher, gruppeninterne Reiseberichte) verwendet. Mit der Teilnahme an der Reise erklärt der Reisende sein grundsätzliches Einverständnis hierzu auf Grundlage des berechtigten Interesses des Veranstalters und der Reisegruppe (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Der Reisende kann der Aufnahme oder Verwendung jederzeit gegenüber dem Veranstalter widersprechen. Eine darüber hinausgehende externe Veröffentlichung von erkennbaren Personenaufnahmen (insbesondere Marketing, Website, Social Media, Pressearbeit) erfolgt ausschließlich mit gesonderter, ausdrücklicher und jederzeit widerruflicher Einwilligung der abgebildeten Person nach Art. 6 Abs. 1 lit. a, Art. 7 DSGVO. Allgemeine Bild- und Stimmungsaufnahmen ohne erkennbare Einzelperson bleiben hiervon unberührt.

20.8. Minderjährige dürfen nur in Begleitung eines Erziehungsberechtigten oder mit dessen schriftlicher Einverständniserklärung reisen.

20.9. Der Veranstalter haftet nicht für den Verlust oder Diebstahl des Reisepasses während der Reise. Die Kosten für Ersatzdokumente und zusätzliche Übernachtungen trägt der Reisende.

20.10. Der Veranstalter haftet nicht für zollrechtliche Konsequenzen, die dem Reisenden aus der Ein- oder Ausfuhr von Waren entstehen. Die Einhaltung der Zoll- und Einfuhrbestimmungen obliegt dem Reisenden.

20.11. Ansprüche des Reisenden aus dem Reisevertrag sind vererblich, jedoch in gleicher Weise den Beschränkungen dieser AGB unterworfen, insbesondere hinsichtlich der Abtretbarkeit, der Geltendmachungsrundfristen und des obligatorischen Reklamationsverfahrens.

21. Vermittlung von Reiseleistungen

21.1. Die Unternehmen der bestfortravel GROUP vermitteln auch Reiseleistungen im fremden Namen. Maßgeblich sind insbesondere für Deutschland §§651a ff. BGB, Art. 250 ff. EGBGB, §312g Abs. 2 Nr. 9 BGB; für Österreich PRG samt PRV.

21.2. Die Unternehmen handeln als Vermittler. Ein eigener Reisevertrag mit dem Kunden kommt nicht zustande; die Durchführungspflicht liegt allein beim benannten Veranstalter bzw. Leistungsträger.

21.3. Die Unternehmen haften ausschließlich für eine ordnungsgemäße Vermittlung. Für einfache Fahrlässigkeit besteht Haftung nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden, höchstens auf das Dreifache des Preises der vermittelten Leistung. Die Beschränkungen greifen nicht bei Körperschäden oder bei vorsätzlicher bzw. grob fahrlässiger Pflichtverletzung.

21.4. Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen (§651w BGB / §15 PRG) werden die Kunden mittels Standardformular über den eingeschränkten Insolvenzschutz informiert. Zahlungen werden nur angenommen, wenn ein gültiger Sicherheitsschein besteht.

21.5. Für die Vermittlung können Serviceentgelte gemäß der Gebührentabelle erhoben werden. Das Entgelt bleibt bei Umbuchung, Stornierung oder No-Show geschuldet, soweit kein Verschulden vorliegt.

21.6. Weder Verfügbarkeit noch Preise der vermittelten Leistungen werden garantiert. Sonderwünsche oder Nebenabreden erlangen nur Rechtswirksamkeit, wenn sie schriftlich vom jeweiligen Leistungsträger bestätigt wurden.

21.7. Bei Pauschalreisen nehmen die Unternehmen Mängelanzeigen gemäß §651v Abs. 3 BGB bzw. §4 PRG entgegen und leiten sie unverzüglich an den Veranstalter weiter.

21.8. Die Unternehmen leisten keine Rechtsberatung zu Ansprüchen gegen Veranstalter, Leistungsträger oder Fluggesellschaften; die Geltendmachung obliegt dem Kunden.

22. Streitbeilegung, Verbraucherschlichtung

22.1. Keines der Unternehmen der bestfortravel GROUP ist verpflichtet oder bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

22.2. Die europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) wurde per 20.07.2025 eingestellt und steht nicht mehr zur Verfügung.

23. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

23.1. Für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Reisevertrag gilt gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen der Sitz des jeweiligen Veranstalters als ausschließlicher Gerichtsstand. Gerichtsstand ist demnach für Reisen der Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH München, für Reisen der AtourO GmbH Ludwigsburg, für Reisen der GEO Reisen & Erlebnis GmbH Salzburg sowie für Reisen der Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H. Wien. Gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Gerichtsstände. Sofern der Verbraucher nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt ins Ausland verlegt, sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung unbekannt ist oder der Verbraucher keinen allgemeinen Gerichtsstand in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union hat, gilt ebenfalls der Sitz des jeweiligen Veranstalters als Gerichtsstand, soweit gesetzlich zulässig. Für Kaufleute, Unternehmer und sonstige Personen im Sinne des ersten Absatzes gilt der Sitz des jeweiligen Veranstalters zudem als Erfüllungsort für sämtliche Leistungen aus dem Vertragsverhältnis, soweit gesetzlich zulässig.

23.2. Die Vertragssprache ist Deutsch. Bei Übersetzungen gilt im Zweifel die deutsche Version als verbindlich.

23.3. Macht ein Reisender Ansprüche durch denselben Bevollmächtigten geltend, der zugleich weitere Reisende derselben Reise oder ähnlich gelagerter Sachverhalte vertritt, behält sich der Veranstalter vor, jeden Anspruch individuell und losgelöst von den parallel geltend gemachten Ansprüchen zu prüfen. Eine Bündelung von Streitwerten zur Erreichung höherer Anwaltsgebühren oder eines anderen Gerichtszuges ist im Verhältnis zwischen Reisendem und Veranstalter ohne Wirkung. Vorgerichtliche Anwaltskosten werden, soweit erstattungsfähig, ausschließlich auf Basis des Einzelstreitwerts des jeweiligen Reisenden berechnet. Die koordinierte Geltendmachung gleichartiger Ansprüche mehrerer Reisender ist zulässig, ändert aber nichts an der individuellen Prüfung jedes Einzelanspruchs nach Maßgabe der Ziffern 11 bis 13.

24. Schlussbestimmungen

24.1. Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder nicht durchsetzbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Soweit gesetzlich zulässig, gilt anstelle der unwirksamen, undurchführbaren oder nicht durchsetzbaren Bestimmung eine Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der betroffenen Bestimmung am nächsten kommt. Zwingende gesetzliche Vorschriften bleiben unberührt.

24.2. Änderungen und Ergänzungen des Reisevertrages sollten aus Beweisgründen in Textform erfolgen. Individuelle Abreden zwischen dem Veranstalter und dem Reisenden haben Vorrang vor diesen AGB (§305b BGB / §10 Abs. 3 KSchG).

24.3. Diese AGB werden auf der Website des Veranstalters unter www.bestfortravel.com/agb veröffentlicht und regelmäßig aktualisiert. Maßgeblich für den jeweiligen Reisevertrag ist grundsätzlich die zum Zeitpunkt der Buchung gültige Fassung, welche dem Kunden auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt wird. Der Veranstalter bleibt berechtigt, diese AGB auch nach Vertragsschluss mit Wirkung für bestehende Vertragsverhältnisse zu ändern, soweit dies aufgrund von Gesetzesänderungen, höchstgerichtlicher Rechtsprechung, behördlichen Vorgaben, Sicherheitsanforderungen, technischen Änderungen, organisatorischen Anpassungen oder zur Schließung von Regelungslücken erforderlich ist und den Kunden nicht unangemessen benachteiligt. Über wesentliche Änderungen wird der Kunde mindestens zwei Monate vor deren Inkrafttreten in Textform informiert. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht innerhalb von einem Monat ab Zugang der Mitteilung in Textform, gelten die Änderungen als angenommen, sofern der Veranstalter den Kunden in der Mitteilung ausdrücklich auf die Bedeutung seines Schweigens hingewiesen hat. Auf wesentliche Änderungen von Hauptleistungspflichten, Reisepreisen oder zwingenden Verbraucherrechten findet diese Regelung keine Anwendung; insoweit gelten ausschließlich die gesetzlichen Bestimmungen.

24.4. Kulanzleistungen erfolgen ausdrücklich freiwillig und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und sind stets Einzelfallentscheidungen. Ein Anspruch auf Kulanzleistungen bei künftigen Reisen oder Schadensfällen entsteht dadurch nicht.

24.5. Der Veranstalter behält sich vor, Buchungen von Personen abzulehnen, die in der Vergangenheit wiederholt offensichtlich unbegründete oder rechtsmissbräuchliche Reklamationen erhoben haben. Ein Anspruch auf Vertragsschluss besteht nicht. Macht der Reisende offensichtlich unbegründete oder vorsätzlich überhöhte Ansprüche geltend, insbesondere durch wahrheitswidrige Tatsachenbehauptungen, Vorlage gefälschter Belege oder geltend gemachte Mängel, die objektiv nicht bestanden haben, kann der Veranstalter die ihm hierdurch entstandenen notwendigen Bearbeitungs- und Rechtsverteidigungskosten als Schadensersatz geltend machen. Der Veranstalter behält sich strafrechtliche Schritte ausdrücklich vor.

24.6. Die Veröffentlichung von unwahren Tatsachenbehauptungen über den Veranstalter oder seine Leistungen in sozialen Medien oder Bewertungsportalen kann Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche begründen. Konstruktive Kritik und wahrheitsgemäße Erfahrungsberichte bleiben unberührt. Der Reisende verpflichtet sich darüber hinaus, vor Abschluss eines beim Veranstalter ordnungsgemäß eingeleiteten Reklamationsverfahrens (Ziffer 13) keine öffentlichen Bewertungen, Erfahrungsberichte oder Tatsachenbehauptungen über die konkrete Reise oder den Veranstalter auf Bewertungsplattformen, sozialen Medien oder vergleichbaren Foren zu veröffentlichen. Die Verletzung dieser Pflicht kann bei der Bewertung des Reklamationsanspruchs als Verstoß gegen Treu und Glauben berücksichtigt werden. Wahrheitsgemäße Berichterstattung nach Abschluss des Reklamationsverfahrens bleibt unberührt.

25. Visum-, Einreise-, Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen

25.1. Der Veranstalter informiert vor Reiseanmeldung über allgemeine Pass- und Visumerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten einschließlich ungefährer Fristen zur Visaausfertigung.

25.2. Der Reisende trägt die Verantwortung für das Beschaffen und Mitführen der notwendigen Reisedokumente, erforderliche Impfungen sowie die Einhaltung von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile durch Nichtbefolgen dieser Vorschriften gehen zu Lasten des Reisenden.

25.3. Wenn der Veranstalter mit der Visabeschaffung beauftragt wurde, haftet er nicht für die rechtzeitige Erteilung und Zustellung durch diplomatische Vertretungen, sofern er nicht schuldhaft gehandelt hat.

25.4. Informieren Sie sich rechtzeitig über Infektionsschutz, Impfschutz sowie weitere gesundheitsrelevante Maßnahmen. Informationen erhalten Sie bei Gesundheitsämtern, reisemedizinisch erfahrenen Ärzten sowie bei der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung.

25.5. Bitte informieren Sie sich vor Abreise über die aktuellen Reise- und Sicherheitshinweise: für Deutschland: Auswärtiges Amt (www.auswaertiges-amt.de), für Österreich: BMEIA (www.bmeia.gv.at), für die Schweiz: EDA (www.eda.admin.ch). Für Reisende aus anderen Ländern sind die entsprechenden nationalen Behörden maßgeblich.

26. Veranstalter und Insolvenzabsicherung

AtourO GmbH inkl. der Marke Meine Kreuzfahrt – Cruise Center

Martin-Luther-Straße 69, 71636 Ludwigsburg, Deutschland, Tel: +49 7141 702 36 0, E-Mail: info@atouro.de

Geschäftsführung: Patrik Weitzer, Sabine Hackel, Sitz: Ludwigsburg, USt-IdNr.: DE304911517, Registergericht Stuttgart: HRB 756499

Insolvenzabsicherung: R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Tel: +49 611 5330

Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH

Amalienstraße 9b-11, 80333 München, Deutschland, Tel: +49 89 2868 4800, E-Mail: service@rv-touristik.de

Geschäftsführer: Patrik Weitzer, Christoph Rische, Sitz: München, USt-IdNr.: DE129445408, Registergericht München: HRB 65309

Insolvenzabsicherung: Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF), Sächsische Straße 1, 10707 Berlin, Tel: +49 30 789 547 70

Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H. inkl. der Marke Meine Kreuzfahrt – Cruise Center

Donau-City-Straße 11/4.OG Ares Tower, 1220 Wien, Österreich, Tel: +43 1 31 375 0, E-Mail: info@raiffeisen-reisen.at

Geschäftsführer: Bernd Knoflach, Patrik Weitzer, Sitz: Wien, USt-IdNr.: ATU15454407, FN 93044f Handelsgericht Wien, GISA-Zahl: 23431850

Insolvenzabsicherung: Garant: Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien AG, F.-W.-Raiffeisen-Platz 1, 1020 Wien

Abwickler: call us Assistance International GmbH, Waschhausgasse 2, 1020 Wien, Tel: +43 1 316 70-0

GEO Reisen & Erlebnis GmbH

Himmelreich 1, 5020 Salzburg, Österreich, Tel: +43 662 890 111, E-Mail: erlebnisreisen@georeisen.com

Geschäftsführer: Patrik Weitzer, Bernd Knoflach, Sitz: Salzburg, USt-IdNr.: ATU66776919, FN 370395z Handelsgericht Salzburg, GISA-Zahl: 17860185

Insolvenzabsicherung: Garant: Raiffeisenverband Salzburg eGen, Schwarzstraße 13-15, 5020 Salzburg

Abwickler: call us Assistance International GmbH, Waschhausgasse 2, 1020 Wien, Tel: +43 1 316 70-0

Partner-Veranstalter im Rahmen der Sondervermarktung

Interne Partner-Veranstalter im Unternehmensverbund der bestfortravel GROUP: Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH (München), GEO Reisen & Erlebnis GmbH (Salzburg) und Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H. (Wien). Die vollständigen Veranstalter-Stammdaten und Sicherungsschein-Daten dieser internen Partner-Veranstalter ergeben sich aus den vorstehenden Veranstalter-Blöcken in Ziffer 26.

Externer Partner-Veranstalter: Hanseat Reisen GmbH

Sitz: Bremen, Deutschland. Hanseat Reisen GmbH ist als externer Partner-Veranstalter außerhalb des Unternehmensverbundes der bestfortravel GROUP im Rahmen der Sondervermarktung Reiseveranstalter im Sinne der §§651a ff. BGB. Die vollständigen Veranstalter-Stammdaten (Anschrift, Geschäftsführung, Registergericht, USt-IdNr.) sowie die Insolvenzabsicherung der Hanseat Reisen GmbH werden gemäß Ziffer 1.7 lit. b auf einem gesonderten Sicherungsschein der Hanseat Reisen GmbH ausgewiesen, der dem Reisenden mit der Reisebestätigung übermittelt wird. Vermittler und zentrale Vertragsabwicklungs- und Inkassostelle gemäß Ziffer 3.1.1 ist die AtourO GmbH, Martin-Luther-Straße 69, 71636 Ludwigsburg.

TEIL II – BESTIMMUNGEN FÜR VERTRIEBSPARTNER UND AGENTUREN

27. Geltungsbereich B2B

27.1. Dieser Teil regelt die Rechte und Pflichten aller Reisevermittler (nachfolgend „Agentur“), die Veranstalter-, Eigen- oder Drittprodukte der bestfortravel GROUP vertreiben. Die Agentur handelt als Handelsvertreter (§84 HGB) bzw. Vermittler gemäß §651v BGB / §4 PRG. Sie ist kein Reiseveranstalter.

27.2. Etwaige allgemeine Geschäftsbedingungen der Agentur werden nicht Bestandteil des Vertragsverhältnisses mit dem Veranstalter.

28. Informations- und Beratungspflichten der Agentur

28.1. Die Agentur übergibt vor Vertragsabschluss unverändert: Standard-Informationsblatt Pauschalreise (Art. 250 EGBGB / PRG-Anhang), Pass-, Visa- und Gesundheitshinweise (Art. 250 §3 Nr. 7 EGBGB); mit den Buchungsunterlagen: Sicherungsschein bzw. Nachweis der Insolvenzabsicherung, Airline-Identität gemäß Art. 11 VO 2111/2005. Versäumnisse begründen Regressansprüche der bestfortravel GROUP.

29. Buchungssysteme, Datenintegrität

29.1. Buchungen erfolgen ausschließlich über freigegebene Online-Portale oder API-Schnittstellen. Jede Änderung (Umbuchung, Storno) muss digital protokolliert werden; manuelle Eingriffe sind untersagt.

30. Zahlungsabwicklung, Inkasso

30.1. Inkasso erfolgt in der Regel im Agenturinkassoweg bei den österreichischen Unternehmen und per Direktinkasso bei den deutschen Unternehmen. Die bestfortravel GROUP kann Direktinkasso für bestimmte Produkte oder Vertriebspartner jederzeit festlegen und ändern.

31. Optionsbuchungen

31.1. Sofern der Veranstalter auf Anfrage einer Agentur eine unverbindliche Optionsbuchung (Reservierung) gewährt, gilt diese für maximal 3 Werktage ab Buchungsdatum. Die Agentur ist verpflichtet, die Option innerhalb der Frist aktiv zu stornieren, sofern keine Festbuchung gewünscht wird. Wird die Option nicht fristgerecht von der Agentur storniert, gilt die Buchung automatisch als verbindliche Festbuchung. Die Zahlungspflichten entstehen ab dem Zeitpunkt der Festbuchung. Ein Anspruch auf Einräumung einer Optionsbuchung besteht nicht.

31.2. Bei Kreuzfahrt-Blockungen kann eine nicht erstattbare Options-Fee oder Anzahlung fällig werden.

32. Provisionsregelung

32.1. Ein Provisionsanspruch der Agentur entsteht ausschließlich für tatsächlich durchgeführte und vom Kunden vollständig bezahlte Reiseleistungen.

32.2. Wird der Reisevertrag vor Reisebeginn oder während der Durchführung aus jedwedem Grund, der nicht vom Veranstalter zu vertreten ist, aufgehoben, gekündigt oder nicht durchgeführt – insbesondere bei unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen, höherer Gewalt, behördlichen Maßnahmen, Streiks, Ausfällen von Beförderungsleistungen, Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl, Stornierung durch Leistungsträger oder Stornierung durch den Reisenden – entfällt der Provisionsanspruch vollständig. Dies gilt unabhängig davon, ob der Rücktritt durch den Veranstalter oder den Reisenden erfolgt.

32.3. Bereits ausbezahlte Provisionen sind unverzüglich zurückzuerstatten oder können mit offenen Forderungen verrechnet werden.

32.4. Bei Reiseabbrüchen reduziert sich der Provisionsanspruch proportional auf den beim Veranstalter verbleibenden Nettoumsatz. Maßgeblich ist der tatsächlich vereinnahmte und nicht rückerstattete Reisepreis.

33. Haftung der Agentur, Freistellung

33.1. Die Agentur haftet für Buchungsfehler (§651x BGB), Falschankünfte, Verstöße gegen DSGVO, DSA, PAngV oder Markenrecht. Sie stellt die bestfortravel GROUP von Ansprüchen Dritter frei.

33.2. Erarbeitet der Veranstalter auf Anfrage einer Agentur ein individuelles Reisekonzept mit einem Arbeitsaufwand von mehr als 3 Stunden, und kommt es nicht zu einer Buchung, ist der Veranstalter berechtigt, eine Aufwandspauschale von €49 pro angefangener Arbeitsstunde zu berechnen. Die Agentur wird hierauf vor Beginn der Ausarbeitung hingewiesen.

34. Werbung, Marken- und CI-Nutzung

34.1. Die Agentur veröffentlicht nur vom Veranstalter zertifizierte Endpreise (Brutto, inkl. Steuern/Fees). Eigene Bundles, Rabatte oder Promotions benötigen schriftliche Zustimmung. Verstöße berechtigen zur fristlosen Kündigung und Vertragsstrafe bis €10.000 je Einzelfall.

34.2. Tracking-Links oder Promotion-Codes bedürfen der vorherigen Freigabe. Der Multiplikator haftet für wettbewerbs- und reiserechtkonforme Kommunikation (UWG, PAngV, DSA). Irreführende Werbung verpflichtet zum Schadenersatz.

34.3. Wird einer Agentur oder einem Multiplikator ein exklusives Kontingent oder eine exklusive Vermarktung eingeräumt, ist die Weitergabe an Dritte oder die Einbindung anderer Vertriebskanäle ohne schriftliche Zustimmung des Veranstalters untersagt und berechtigt zur fristlosen Kündigung.

34.4. Die Agentur verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit und für 6 Monate nach Beendigung keine bestfortravel-Kunden aktiv abzuwerben oder auf eigene Veranstaltereigenprodukte umzubuchen, die in direktem Wettbewerb zu bestfortravel-Produkten stehen.

35. DSA-Compliance

35.1. Betreibt der Multiplikator ein eigenständiges Buchungsfondend, muss auf eine zertifizierte ODS-Stelle gemäß Art. 21 DSA verlinkt werden. Beschwerden sind binnen 48 Stunden an den Veranstalter weiterzuleiten.

36. Gerichtsstand B2B

36.1. Es gilt der Gerichtsstand des jeweiligen Veranstalters. Das UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.

37. Gruppenreisen, Kontingente, Multiplikatoren

37.1. Gruppe: mindestens 10 gemeinsam gebuchte Reisende oder ein reserviertes Kabinen-/Zimmerkontingent. Gruppenleiter/Multiplikator: natürliche oder juristische Person, die als Organisator Buchungen bündelt.

37.2. Der Gruppenleiter tritt als gesamtschuldnerischer Vertreter für Zahlungen, Namenslisten und die Weiterleitung aller Informationen ein.

37.3. Reservierte Plätze bleiben maximal 30 Tage optioniert (sofern nichts anderes vereinbart). Erfolgt keine Festbuchung, verfällt das Kontingent automatisch.

37.4. Finale Namensliste spätestens 90 Tage vor Abreise. Fehlende Daten können zur kostenpflichtigen Stornierung führen.

37.5. Eine Freiplatzregelung besteht nicht, sofern sie nicht im Projekt kalkuliert und vorab gesondert vereinbart wurde.

TEIL III – INFORMATIONSPFLICHTEN, REISEHINWEISE, HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

Nachfolgend erhalten Sie wichtige Reisehinweise und Informationen für die Vorbereitung Ihrer Reise.

ALTERSBESCHRÄNKUNGEN UND REISEFÄHIGKEIT: Beachten Sie, dass bei bestimmten Reisen Altersbegrenzungen bestehen können. Insbesondere bei Kreuzfahrten oder Rundreisen mit hoher körperlicher Beanspruchung sollten Sie sicherstellen, dass Ihre Gesundheit und Kondition ausreichend sind. Bei Zweifeln empfehlen wir die vorherige Rücksprache mit Ihrem Hausarzt.

ANMELDUNG MIT KORREKTEM NAMEN LAUT REISEDOKUMENT: Geben Sie bei Buchung unbedingt immer Ihren vollständigen Namen inkl. aller Vornamen in richtiger Reihenfolge laut dem Ausweisdokument an. Insbesondere bei Linienflügen, bei Ländern mit Visumpflicht und bei Kreuzfahrten können bereits kleine Differenzen bei der Namensangabe zu massiven Problemen und in Folge auch hohen Zusatzkosten führen.

AUSKÜNFTE AN DRITTE: Aufgrund von Datenschutz sind wir nicht berechtigt, Auskünfte über Reisende, Reisedaten oder Hotels an Dritte, die nicht mit der Reiseabwicklung betraut sind, weiterzugeben. Bitte hinterlassen Sie Ihre Urlaubsanschrift einem Vertrauten oder Ihren Angehörigen.

BARRIEREFREIES REISEN: Leider ist eine Vielzahl unserer Reiseangebote nicht vollkommen barrierefrei. Vor Buchung informieren 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.

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

EINSCHRÄNKUNGEN BEI PROGRAMMLEISTUNGEN: Insbesondere bei Besichtigungen oder Veranstaltungen kann es zu kurzfristigen Programmänderungen kommen. Änderungen dieser Art, die außerhalb unseres Einflusses liegen (z.B. wetterbedingt, durch politische Entscheidungen oder technische Probleme), berechtigen nicht zur Preisminderung.

GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN: Gerne erteilen wir Ihnen Auskunft gemäß unserer vorvertraglichen Infopflicht. 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 werden. Weitere Hinweise finden Sie unter www.bereit-zu-reisen.de.

HANDGEPÄCK: Neben der EU-Richtlinie, die die Mitnahme von Flüssigkeiten im Handgepäck regelt, gibt es eine ganze Liste von Dingen, die nicht ins Handgepäck dürfen. Generell empfehlen wir, Dinge, die nicht unbedingt während des Fluges benötigt werden, im aufzugebenden Gepäck zu verstauen. Medikamente des täglichen Bedarfs gehören jedoch ins Handgepäck. Für das Mitführen bestimmter Arzneien ist gegebenenfalls ein ärztliches Attest erforderlich. Detailinformationen finden Sie unter www.bundespolizei.de.

HINWEISE ZU MEDIZINISCHEM SONDERBEDARF: Falls Sie medizinische Geräte, Medikamente oder Sondernahrung benötigen, informieren Sie uns bereits bei der Buchung. Bitte führen Sie immer eine ausreichende Menge für Ihre gesamte Reisedauer mit, inklusive einer angemessenen und ausreichenden Reserve für eventuelle Verzögerungen.

HOTELS: Wie international üblich, können gebuchte Hotelzimmer meist ab ca. 14 Uhr bezogen werden. Am Abreisetag muss das Zimmer in der Regel bis 10 Uhr geräumt sein. Die Sterneklassifizierung bezieht sich auf die landestypischen Gegebenheiten.

HÖHERE GEWALT UND AUSSERGEWÖHNLICHE UMSTÄNDE: In Fällen von höherer Gewalt können Änderungen oder Ausfälle einzelner Reiseleistungen notwendig werden, auf die der Veranstalter keinen Einfluss hat. Daraus resultierende Schäden oder Mehrkosten gehen nicht zulasten des Veranstalters, sofern dieser nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.

MITWIRKUNGSPFLICHT BEI FLÜGEN UND TRANSFERS: Achten Sie auf die angegebenen Eincheck- und Abflugzeiten. Eine rechtzeitige Anreise und das rechtzeitige Erscheinen am Flughafen oder Treffpunkt liegt in der Verantwortung des Reisenden.

MOBILFUNK- UND INTERNETNUTZUNG: Erkundigen Sie sich vor Abreise bei Ihrem Mobilfunkanbieter über Kosten und Konditionen für Roaming und Datenvolumen im Ausland. Insbesondere außerhalb der EU können erhebliche Zusatzkosten anfallen.

NOTRUFNUMMER: In Ihren Reisedokumenten finden Sie den Hinweis zur Notrufnummer des Veranstalters. Sie erreichen uns 24/7 über die in Ihren Unterlagen genannte Notfallnummer.

NUTZUNG ELEKTRONISCHER GERÄTE: Informieren Sie sich rechtzeitig über die Stromspannung, Frequenz und Steckerformate Ihres Reiselandes. Wir empfehlen, passende Adapter und Ladegeräte mitzunehmen.

REISEGEPÄCK: Bitte beachten Sie unbedingt die Freigeäcksgrenzen. Jedes Kilo mehr verursacht i.d.R. erhebliche Zusatzkosten. Die Freigeäcksgrenzen variieren je nach Fluggesellschaft und Zieldestination. Beachten Sie zudem, ob Ihr Freigeäck nach Anzahl der Gepäckstücke ("Piece Concept") oder nach Gesamtgewicht eines Gepäckstücks berechnet wird. Sollten Sie zusätzliches Reisegepäck (z.B. Sportgeräte) mitnehmen wollen, erkundigen Sie sich rechtzeitig vor Abreise über Möglichkeit, Gebühren und Anmeldefristen. Die Beförderung von medizinischem Sondergepäck ist in der Regel nur nach Voranmeldung und bei Mitnahme eines Attests in deutscher und englischer Sprache möglich.

REISEUNTERLAGEN: Spätestens 14 bis 2 Tage vor Reiseantritt – nach vollständigem Zahlungseingang – erhalten Sie Ihre Reiseunterlagen. Sollten Sie eine Woche vor Abreise noch keine Reisedokumente erhalten haben, sind Sie verpflichtet, uns darüber zu informieren.

REKLAMATIONEN: Bitte zeigen Sie Mängel sofort an Ort und Stelle an. Ist eine entsprechende Mängelbehebung nicht möglich, bitten wir Sie, eine schriftliche Bestätigung über den Mangel einzuholen und Ihre Ansprüche über www.bestfortravel.com/reklamation fristgerecht mitzuteilen.

REISESCHUTZPAKET: Wir empfehlen ausdrücklich den Abschluss einer umfassenden Reiseversicherung, die neben Stornierungskosten auch medizinische Versorgungskosten im Ausland sowie Rücktransport abdeckt. Beachten Sie dabei, dass Stornoversicherungen über Kreditkartenanbieter häufig einen Selbstbehalt vorsehen. Wir empfehlen daher den Abschluss einer separaten Reisestornoversicherung ohne Selbstbehalt. Details: www.bestfortravel.com/reiseversicherung

REISE-APPS UND DIGITALE HILFSMITTEL: Nutzen Sie offizielle Reise-Apps oder registrieren Sie sich auf den Krisenvorsorgelisten Ihres Außenministeriums, um während der Reise aktuelle Sicherheitsinformationen direkt auf Ihr Mobiltelefon zu erhalten.

SPRACHE UND REISELEITUNG: Sofern in den inkludierten Leistungen eine deutsch- oder englischsprachige Reiseleitung angegeben ist, bedeutet dies nicht automatisch, dass der Reiseleiter akzentfrei spricht. Reiseleiter können einen landestypischen Akzent oder Dialekt haben. Dies stellt ausdrücklich keinen Reisemangel dar.

STAATSBÜRGERSCHAFT / NATIONALITÄT: Vor Reisebuchung informieren wir Sie über die aktuell gültigen Einreise- und Visavorschriften Ihres ausgewählten Reiselandes. Sollten Sie eine Doppelstaatsbürgerschaft besitzen, ist dies für bestimmte Länder eine essenzielle Information. Bitte teilen Sie uns dies vor Buchung mit.

TAXEN UND TREIBSTOFFZUSCHLÄGE: Taxen, Sicherheitsgebühren und Treibstoffzuschläge sind in allen Pauschalpreisen, die Flüge beinhalten, bereits inkludiert. Diese Beträge unterliegen Schwankungen. Wir müssen uns eine Änderung dieser Gebühren bis zur Ausstellung der Flugtickets vorbehalten, geben diese jedoch ohne Aufschlag an unsere Kunden weiter.

VERFÜGBARKEIT DER ANGEBOTENEN REISEN, ZWISCHENVERKAUF, OPTIONSBUCHUNGEN: Reiseangebote werden vorbehaltlich der Verfügbarkeit zum Buchungszeitpunkt erstellt. Ein Zwischenverkauf ist ausdrücklich erlaubt, daher kann es zu nachträglichen Preisschwankungen oder zu einer begrenzten Verfügbarkeit des Angebots kommen. Wir empfehlen, passende Angebote zeitnah zu buchen. Soweit möglich klären unsere Mitarbeitenden gerne über unverbindliche Reservierungen oder Optionsbuchungen auf. Diese sind nicht in allen Fällen möglich, insbesondere nicht bei Flügen, X-Angeboten, Reisen mit begrenztem Kontingent oder Sondervermarktungen.

URLAUB WÄHREND DEM RAMADAN: Einmal im Jahr findet in islamischen Ländern der Fastenmonat Ramadan statt. Es gibt während des Ramadans Einschränkungen: Essen, Trinken und Rauchen ist den Gläubigen von Sonnenaufgang bis Sonnenuntergang untersagt. Die Einschränkungen variieren von Land zu Land und stellen keinen Reisemangel dar.

VERHALTEN UND KULTURELLE BESONDERHEITEN: Informieren Sie sich bereits vor Reiseantritt über lokale Verhaltensregeln, religiöse oder kulturelle Gebräuche und Bekleidungsvorschriften.

VERLUST VON REISEUNTERLAGEN: Erstellen Sie Kopien Ihrer wichtigsten Dokumente (z.B. Reisepass, Visum, Flugtickets, Impfpass) und bewahren Sie diese getrennt von den Originalen auf.

VERHALTEN BEI NOTFÄLLEN IM AUSLAND: Wir empfehlen Ihnen, die Telefonnummer und Adresse der nächstgelegenen deutschen, österreichischen oder schweizerischen Auslandsvertretung bereits vor Reiseantritt herauszusuchen. Kontaktdaten: www.auswaertiges-amt.de / www.bmeia.gv.at / www.eda.admin.ch

ZEITVERSCHIEBUNG: Weltweit gibt es 38 verschiedene Zeitzonen. Hilfreich ist beispielsweise der Zeitonenrechner: www.zeitonenrechner.net.

ZOLL UND SOUVENIRS: Nicht in jedes Land darf man alles mitnehmen und einführen. Alle Artikel, die von gefährdeten Tieren und Pflanzen abstammen, unterliegen weltweit strengsten Verbotbestimmungen. Beachten Sie bitte die Zollbestimmungen: www.zoll.de (Deutschland), www.bmf.gv.at (Österreich), www.bazg.admin.ch (Schweiz).

TEIL IV – DATENSCHUTZHINWEISE UND DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Datenschutzhinweise – Informationspflichten bei Datenerhebung

Im Rahmen der Sondervermarktung erheben und verarbeiten wir Ihre Daten zum Zweck der Vertragsdurchführung sowie zur Erfüllung Ihrer vertraglichen und vorvertraglichen Pflichten. Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist die AtourO GmbH, Martin-Luther-Straße 69, 71636 Ludwigsburg. AtourO ist im Rahmen der Sondervermarktung zentrale Vertragsabwicklungsstelle gemäß Ziffer 3.11 und schließt mit dem Reisenden im eigenen Namen oder im Namen und auf Rechnung des jeweiligen Partner-Veranstalters (insbesondere Hanseat Reisen GmbH) bzw. des jeweils ausgewiesenen weiteren Veranstalters der bestfortravel GROUP den Reisevertrag ab. Die Datenerhebung und Datenverarbeitung ist für die Durchführung der Buchung erforderlich und beruht auf Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO. Soweit Daten zur Vertragserfüllung an den jeweiligen Veranstalter, Partner-Veranstalter oder erforderliche Leistungsträger (insbesondere Fluggesellschaften, Reedereien, Hotels) übermittelt werden, beruht dies ebenfalls auf Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, dass wir nach Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten zu einer längeren Speicherung verpflichtet sind oder Sie in eine darüberhinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO eingewilligt haben.

Eine Übermittlung Ihrer persönlichen Daten an Dritte zu anderen Zwecken als zur Vertragserfüllung findet nicht statt. Sie sind berechtigt, Auskunft über die bei uns über Sie gespeicherten Daten zu beantragen. Sie können jederzeit Berichtigung (Art. 16 DSGVO), Löschung (Art. 17 DSGVO), Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO), Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO) sowie Widerspruch (Art. 21 DSGVO) verlangen und eine erteilte Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen.

Weitere Informationen zum Thema Datenschutz erhalten Sie unter www.bestfortravel.com/datenschutzhinweise. In Fragen des Datenschutzes können Sie sich an datenschutz@trtg.de wenden.

Datenschutzerklärung

Diensteanbieter im Sinne des Digitale-Dienste-Gesetzes (DDG) und Verantwortlicher nach Art. 4 Nr. 7 DSGVO im Rahmen der Sondervermarktung ist die AtourO GmbH, Martin-Luther-Straße 69, 71636 Ludwigsburg. AtourO schließt mit dem Reisenden den Reisevertrag im eigenen Namen oder im Namen und auf Rechnung des jeweiligen Partner-Veranstalters ab und ist zentrale Vertragsabwicklungs- und Inkassostelle gemäß Ziffer 3.11. Soweit ein interner Partner-Veranstalter im Unternehmensverbund der bestfortravel GROUP (Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, GEO Reisen & Erlebnis GmbH oder Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H.) im Sinne der Ziffer 1.7 lit. a als Veranstalter ausgewiesen ist, ist dieser interne Partner-Veranstalter zugleich gemeinsam Verantwortlicher gemäß Art. 26 DSGVO für die zur Vertragserfüllung erforderlichen Verarbeitungen; die Aufgabenverteilung zwischen AtourO und dem internen Partner-Veranstalter erfolgt im Rahmen der konzerninternen Vereinbarung gemäß Art. 26 Abs. 1 DSGVO. Soweit ein externer Partner-Veranstalter (insbesondere Hanseat Reisen GmbH) im Sinne der Ziffer 1.7 lit. b als Veranstalter ausgewiesen ist, ist dieser externe Partner-Veranstalter zugleich gemeinsam Verantwortlicher gemäß Art. 26 DSGVO für die zur Vertragserfüllung erforderlichen Verarbeitungen; die jeweiligen Aufgaben der Verantwortlichen sind in einer gesonderten Vereinbarung gemäß Art. 26 Abs. 1 DSGVO geregelt. Für uns ist der Schutz Ihrer Privatsphäre und persönlichen Daten von großer Wichtigkeit. Um Ihre Daten gegen zufällige oder vorsätzliche Manipulation, Verlust, Zerstörung oder den Zugriff durch unberechtigte Dritte bestmöglich zu schützen, setzen wir technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein.

1. Personenbezogene Daten: Personenbezogene Daten im Sinne des Art. 4 Ziff. 1 DSGVO sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen.
2. Erhebung und Speicherung: a) Beim Besuch der Website werden automatisch IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Zugriffs, Name und URL der abgerufenen Datei, Referrer-URL, verwendeter Browser und Access-Provider erfasst. Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. b) Bei Nutzung unseres Kontaktformulars ist eine gültige E-Mail-Adresse erforderlich. Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. c) Newsletter: Versand nur nach Double-Opt-In. Abonnement jederzeit kündbar. d) Bei Buchung von Reisen erfolgt die Datenverarbeitung nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.
3. Weitergabe von Daten: Eine Übermittlung an Dritte erfolgt nur bei ausdrücklicher Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO), zur Geltendmachung von Rechtsansprüchen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), bei gesetzlicher Verpflichtung (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO) oder zur Vertragsabwicklung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Soweit Daten in die USA übermittelt werden, erfolgt dies auf Grundlage des EU-US Data Privacy Frameworks. Bei Kreuzfahrten und Fähren ist der Veranstalter verpflichtet, die Bordmanifest-Daten an die Reederei zu übermitteln; diese Übermittlung erfolgt auf Grundlage gesetzlicher Verpflichtung (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO) und der Vertragsdurchführung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) und erfordert keine gesonderte Einwilligung.
4. Besonderheiten bei USA-Reisen: Aufgrund eines US-Bundesgesetzes sind Fluggesellschaften verpflichtet, die Flug- und Reservierungsangaben jedes Passagiers vor der Einreise den US-Einreisebehörden mitzuteilen. Ohne diese Datenübermittlung ist eine Einreise nicht möglich.
5. Löschung Ihrer Daten: Soweit Ihre Daten für die vorgenannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind, werden sie gelöscht. Soweit gesetzlich erforderlich, führen wir gemäß Art. 35 DSGVO Datenschutz-Folgenabschätzungen durch.
6. Cookies: Wir verwenden Cookies ausschließlich mit Ihrer ausdrücklichen Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Ihre Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen oder anpassen.
7. Google Maps: In der Website ist Google Maps eingebunden (Google Inc., USA). Durch die Nutzung werden Informationen an einen Server von Google übertragen.
8. Google Analytics: Diese Website benutzt Google Analytics mit aktivierter IP-Anonymisierung. Ihre IP-Adresse wird innerhalb der EU/des EWR gekürzt. Sie können die Erfassung verhindern durch Installation des Browser-Plug-ins unter <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.
9. Social-Media-Plug-ins: Wir setzen Plug-ins von Facebook, Instagram, X und YouTube ein (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Details: Facebook: www.facebook.com/about/privacy, X: www.x.com/privacy, YouTube: www.google.de/intl/de/policies/privacy.
10. Tidio (Online-Chat): Wir nutzen den Chat-Dienst Tidio Ltd. (London, UK). Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Details: www.tidio.com/privacy-policy.
11. CookieFirst: Consent-Management-Dienst der Digital Data Solutions B.V. (Amsterdam, NL). Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Details: <https://cookiefirst.com/legal/privacy-policy/>.
12. Google Ads: Online-Werbeprogramm mit Conversion-Tracking. Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Details: <https://policies.google.com/privacy>.
13. Tealium: Tag-Management-Dienst der Tealium Inc. (San Diego, USA). Datenübermittlung in die USA möglich; Tealium ist nach dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert. Details: <https://tealium.com/privacy/>.
14. Meta Pixel / Facebook Marketing: Dienste der Meta Platforms Ireland Ltd. (Dublin, Irland). Das Meta Pixel erfasst pseudonymisiert Nutzerverhalten. Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Widerspruch: <https://www.facebook.com/settings?tab=ads>. Details: <https://www.facebook.com/privacy/policy>.
15. KI-Hinweis: Gegebenenfalls werden zur Optimierung unserer Dienstleistungen Technologien verwendet, die auf Künstlicher Intelligenz basieren. Dabei erfolgt keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 DSGVO.
16. SSL-Verschlüsselung: Für die Datenübertragung setzen wir grundsätzlich die Sicherheitssoftware SSL (Secure Socket Layer) ein.
17. Beschwerderecht: Ihnen steht ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu: Für München (Bayern): Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht, Promenade 27, 91522 Ansbach, poststelle@lda.bayern.de. Für Ludwigsburg (BaWü): LfDI BW, Königstraße 10a, 70173 Stuttgart, poststelle@fdi.bwl.de. Für Österreich: Österreichische Datenschutzbehörde (DSB), Barichgasse 40-42, 1030 Wien, dsb@dsb.gv.at.
18. Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen nach Art. 82 DSGVO: Schadensersatzansprüche nach Art. 82 DSGVO setzen den Nachweis eines konkreten, kausalen, nicht nur unerheblichen Schadens des Reisenden voraus. Vor Geltendmachung solcher Ansprüche ist der Reisende verpflichtet, den Datenschutzbeauftragten des Veranstalters (datenschutz@trtg.de) unter konkreter Beschreibung des behaupteten Datenschutzverstoßes und des hieraus entstandenen Schadens schriftlich zu kontaktieren und eine angemessene Frist von mindestens 30 Tagen zur Stellungnahme zu setzen. Pauschale, nicht substantiierte Schadensersatzforderungen ohne konkrete Schadensdarlegung werden zurückgewiesen. Kosten der vorgerichtlichen Geltendmachung sind nur erstattungsfähig, soweit das vorgenannte Verfahren eingehalten wurde.

Verantwortliche Stelle im Rahmen der Sondervermarktung: AtourO GmbH, Martin-Luther-Str. 69, 71636 Ludwigsburg. Gemeinsam Verantwortliche gemäß Art. 26 DSGVO bei Sondervermarktung von Reisen interner Partner-Veranstalter im Unternehmensverbund der bestfortravel GROUP: Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, Amalienstraße 9b-11, 80333 München | Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H., Donau-City-Straße 11/4. OG Ares Tower, 1220 Wien | GEO Reisen & Erlebnis GmbH, Himmelreich 1, 5020 Salzburg. Gemeinsam Verantwortlicher gemäß Art. 26 DSGVO bei Sondervermarktung von Reisen externer Partner-Veranstalter: Hanseat Reisen GmbH, Bremen. Datenschutzbeauftragter der bestfortravel GROUP: datenschutz@trtg.de

ANHANG – ENTGELT- UND GEBÜHRENTABELLE

Stand Mai 2026. Alle Beträge in Euro inkl. gesetzlicher Umsatzsteuer, sofern anwendbar. Änderungen vorbehalten.

A. Serviceentgelt (optional)

Leistung	Entgelt
Erwachsener (Raiffeisen-Reisebüro / GEO Reisen)	€ 36,-
Kind (bis 12 Jahre, Raiffeisen-Reisebüro / GEO Reisen)	€ 17,-
Maximum pro Familie/Buchung (Raiffeisen-Reisebüro / GEO Reisen)	€ 89,-
Erwachsener (RV Touristik / AtourO)	€ 26,-
Kind (bis 12 Jahre, RV Touristik / AtourO)	€ 9,-
Maximum pro Familie/Buchung (RV Touristik / AtourO)	€ 61,-
Onlinebuchung via Website (alle Veranstalter)	€ 29,-

Das Serviceentgelt ist Bestandteil des Gesamtreisepreises und unterliegt bei Rücktritt den allgemeinen Stornostaffeln gemäß Ziffer 7.

B. Flug-Serviceentgelte (Ticket Service Charge, nur bei vermittelten Einzelflügen - optional)

Leistung	Entgelt pro Person
Flug Kurzstrecke (Europa) Economy	€ 55,-
Flug Mittelstrecke (Nordafrika, Nahost, Kanaren) Economy	€ 69,-
Flug Langstrecke Economy	€ 85,-
Flug Langstrecke Premium Economy	€ 109,-
Flug Langstrecke Business Class	€ 149,-
Flug Langstrecke First Class	€ 249,-
Charterflug / Low-Cost-Carrier	€ 39,-
Round-the-World-Ticket	€ 249,-

C. Umbuchungen, Stornierungen, Namensänderungen, sonstige Bearbeitungsgebühren - obligatorisch

Leistung	Entgelt
Umbuchung Pauschalreise (zzgl. Tariffdifferenz und Leistungsträgerkosten)	€ 49,- pro Vorgang
Stornierung – Bearbeitungsgebühr (zusätzlich zu Stornostaffel)	€ 49,- pro Vorgang
Namensänderung (zzgl. Kosten der Leistungsträger)	€ 49,- pro Person
Flugticket-Umbuchung (zzgl. Airline-Gebühren und Tariffdifferenz)	€ 49,- pro Person
Personenwechsel / Vertragsübertragung (zzgl. Mehrkosten der Leistungsträger)	€ 49,- pro Person
Mahnkostenpauschale (pro berechtigter Mahnung, zzgl. Verzugszinsen)	€ 9,- pro Mahnung

Nicht erstattungsfähige Entgelte und Versicherungen: Abgeschlossene Reiseversicherungen stellen eigenständige Verträge mit dem jeweiligen Versicherer dar und sind im Falle eines Rücktritts vom Reisevertrag nicht erstattungsfähig. Die in dieser Entgelt- und Gebührentabelle aufgeführten Leistungen stellen eigenständige Serviceleistungen dar und sind nicht Bestandteil des Reisepreises, sofern nicht ausdrücklich anders ausgewiesen (insbesondere Serviceentgelt gemäß Abschnitt A). Diese Leistungen werden auf gesonderte Beauftragung des Kunden erbracht und sind unabhängig von der Durchführung der Reise geschuldet, sobald ein entsprechender Leistungs- oder Bearbeitungsaufwand ausgelöst wurde. Eine Erstattung erfolgt im Falle eines Rücktritts oder einer Nichtdurchführung der Reise nicht, soweit die jeweilige Leistung bereits erbracht wurde oder ein entsprechender Aufwand angefallen ist. Sämtliche Entgelte werden dem Kunden vor Buchung transparent mitgeteilt und sind Bestandteil des Vertrages. Die in Abschnitt C geregelten Entgelte für Umbuchungen, Stornierungen und sonstige Änderungen bilden den tatsächlichen und angemessenen Bearbeitungsaufwand ab.