

hm touristik GmbH & Co. KG

# Allgemeine Reisebedingungen (ARB)

## Inhaltsverzeichnis

1. Abschluss des Reisevertrages .....	3
1.1. Für alle Buchungswege gilt: .....	3
1.2. Für die Buchung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder per Telefax erfolgt, gilt: .....	3
1.3. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. Internet) gilt für den Vertragsabschluss: .....	3
1.4. Bezahlung .....	4
2. Leistungsänderungen .....	5
2.1 Änderung der Reiseausschreibung vor Vertragsschluss .....	5
2.2 Leistungsänderung nach Vertragsschluss .....	5
3. Preisänderungen .....	5
3.1 vor Vertragsschluss .....	5
3.2 nach Vertragsschluss .....	6
4. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn/Stornokosten .....	6
5. Umbuchungen .....	8
6. Nicht in Anspruch genommene Leistung .....	8
7. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl .....	8
8. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen .....	9
9. Mitwirkungspflichten des Reisenden .....	9
9.1 Reiseunterlagen .....	9

9.2 Mängelanzeige .....	9
9.3 Fristsetzung vor Kündigung .....	10
9.4 Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung.....	10
10. Beschränkung der Haftung.....	10
11. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat, Frist, Verjährung, Abtretungsverbot .....	11
12. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens .....	12
13. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften .....	12
14. anwendbares Recht und Gerichtsstand .....	13
Hinweis zur Kündigung wegen höherer Gewalt .....	13
Reiseveranstalter: .....	14
Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG).....	14
Datenschutzinformationen .....	14
Reiseversicherungen .....	18
Fernabsatzverträge .....	18

Die nachstehenden allgemeinen Reisebedingungen (ARB) werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und dem Veranstalter **hm touristik GmbH & Co. KG** - nachfolgend „Reiseveranstalter“ genannt - zustande kommenden Reisevertrages. Die ARB ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a-m BGB und die Informationsvorschriften für den Reiseveranstalter gemäß der §§ 4-11 BGB-InfoV und füllen diese aus. Abweichungen von diesen ARB bei einzelnen Reiseausschreibungen (Angebot) haben Vorrang, soweit hierauf ausdrücklich hingewiesen wird.

Diese ARB gelten nicht, soweit hm touristik GmbH & Co. KG ausdrücklich als Reisevermittler tätig wird und den Kunden jeweils gesondert und unmissverständlich vor Buchung darauf hinweist.

## 1. Abschluss des Reisevertrages

### 1.1. Für alle Buchungswege gilt:

(1) Grundlage dieses Angebots sind die Reiseausschreibung (Angebot) und die ergänzenden Informationen des Reiseveranstalters für die jeweilige Reise soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen.

(2) Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

(3) Weicht der Inhalt der Annahmeerklärung des Reiseveranstalters vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot des Reiseveranstalters 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 dem Reiseveranstalter die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklärt.

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

(1) Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an.

(2) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung (Annahmeerklärung) durch den Reiseveranstalter zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird der Reiseveranstalter dem Kunden eine Reisebestätigung schriftlich oder in Textform übermitteln.

### 1.3. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. Internet) gilt für den Vertragsabschluss:

(1) Dem Kunden wird der Ablauf der Onlinebuchung im entsprechenden Internetauftritt erläutert.

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

(3) Die zur Durchführung der Onlinebuchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.

(4) Soweit der Vertragstext vom Reiseveranstalter gespeichert wird, wird der Kunde darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.

(5) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) "zahlungspflichtig buchen" bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an.

(6) Dem Kunden wird der Eingang seiner Buchung (Reiseanmeldung) unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).

(7) Die Übermittlung der Buchung (Reiseanmeldung) durch Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen" begründet keinen Anspruch des Kunden auf das Zustandekommen eines Reisevertrages entsprechend seiner Buchung (Reiseanmeldung). Der Vertrag kommt durch den Zugang der Buchungsbestätigung des Reiseveranstalters beim Kunden zu Stande, die keiner bestimmten Form bedarf und telefonisch, per E-Mail, Fax oder schriftlich erfolgen kann.

(8) Erfolgt die Buchungsbestätigung sofort nach Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen" durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Buchungsbestätigung am Bildschirm, so kommt der Reisevertrag mit Darstellung dieser Buchungsbestätigung zu Stande, ohne dass es einer Zwischenmitteilung über den Eingang seiner Buchung bedarf. In diesem Fall wird dem Kunden die Möglichkeit zur Speicherung und zum Ausdruck der Buchungsbestätigung angeboten. Die Verbindlichkeit des Reisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Kunde diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt.

## 1.4 Bezahlung

(1) Der Reiseveranstalter und Reisevermittler dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise nur fordern oder annehmen, wenn dem Kunden der Sicherungsschein übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 28 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und die Reise nicht mehr aus dem in Ziff. 7 genannten Grund abgesagt werden kann.

(2) Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, so ist der Reiseveranstalter berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziff. 4.3 zu belasten.

## 2. Leistungsänderungen

### 2.1 Änderung der Reiseausschreibung vor Vertragsschluss

Bezüglich der Reiseausschreibung behält sich der Reiseveranstalter nach § 4 Abs. 2 BGB-InfoV ausdrücklich vor, aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen vor Vertragsschluss eine Änderung der Ausschreibungen zu erklären.

### 2.2 Leistungsänderung nach Vertragsschluss

(1) Änderungen wesentlicher Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

(2) Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

(3) Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren.

(4) Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung des Reiseveranstalters über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise diesem gegenüber geltend zu machen. Die Erklärung bedarf keiner bestimmten Form, dem Kunden wird aber aus Beweisgründen empfohlen, die Erklärung schriftlich zu tätigen.

## 3. Preisänderungen

### 3.1 vor Vertragsschluss

Der Reiseveranstalter behält sich vor, eine Änderung des Reisepreises vor Vertragsabschluss aufgrund einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Steuern, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafenengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse nach Veröffentlichung des Prospektes zu erklären. Ebenso behält sich der Reiseveranstalter vor, den Reisepreis vor Vertragsschluss anzupassen, wenn die vom Kunden gewünschte oder im Prospekt ausgeschriebene Pauschalreise nur durch den Einkauf zusätzlicher Kontingente nach Veröffentlichung des Prospektes verfügbar ist. Der Kunde ist vor der Buchung auf die erklärten Änderungen rechtzeitig hinzuweisen.

### 3.2 nach Vertragsschluss

(1) Dem Reiseveranstalter bleiben Änderungen des ausgeschriebenen und mit der Buchung bestätigten Preises vorbehalten, wenn sich Änderungen der Wechselkurse, des Kerosinzuschlags, der Steuern, der Abgaben wie Hafen- und Flughafengebühren, Einreisegebühren oder Luftsicherheitskosten ergeben.

(1.1) Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann der Reiseveranstalter den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann der Reiseveranstalter vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen.

b) In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten, zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann der Reiseveranstalter vom Kunden verlangen.

(1.2) Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Steuern oder Abgaben gegenüber dem Reiseveranstalter erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.

(1.3) Sofern der Reisepreis wegen Änderung des Wechselkurses erhöht wird, hat der Reiseveranstalter dem Kunden offen zu legen, welchen Kurs er zu welchem Zeitpunkt für die Reiseausschreibung ursprünglich zu Grunde gelegt hat, wobei der Stichpunkt für die Wechselkursänderung nach dem Tag des Vertragsschlusses ist.

(2) Die Erhöhung ist nur zulässig, soweit der Abreisetermin mehr als 4 Monate nach Vertragsschluss liegt und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren. Eine Preisänderung ist nur bis zum 21. Tag vor Reiseantritt zulässig.

(3) Bei einer Preiserhöhung von mehr als 5% ist der Kunde zum kostenfreien Rücktritt berechtigt oder kann die Teilnahme an einer gleichwertigen Reise verlangen, wenn der Reiseveranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung vom Reiseveranstalter über die Preiserhöhung diesem gegenüber geltend zu machen; dem Kunden wird empfohlen, dies schriftlich zu tun. Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, erstattet der Reiseveranstalter die bis dahin geleistete Zahlung unverzüglich.

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

4.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter unter der am Ende der ARB angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Die Erklärung bedarf keiner bestimmten Form, dem Kunden wird aber aus Beweisgründen empfohlen, die Erklärung schriftlich zu tätigen.

4.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann der Reiseveranstalter, soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt, eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkehrungen und seine Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen.

4.3 Der Reiseveranstalter hat diesen Entschädigungsanspruch zeitlich gestaffelt, d. h. unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschaliert und bei der Berechnung der Entschädigung gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen berücksichtigt.

Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt berechnet:

**a) allgemeine Stornopauschale**

Bis 30 Tage vor Reisebeginn:	20%
ab 29 bis 22 Tage vor Reisebeginn:	30%
ab 21 bis 15 Tage vor Reisebeginn:	40%
ab 14 bis 3 Tage vor Reisebeginn:	75%
ab 2. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt:	85% des Reisepreises.

**b) abweichende Stornopauschale**

Der Reiseveranstalter behält sich insbesondere bei Sonderangeboten, Gruppenreisen oder individuell ausgearbeiteten Reisen vor, abweichende Stornopauschalen zu verlangen, auf die sowohl in der Reiseausschreibung bzw. dem erstellten Angebot als auch mit der Reisebestätigung deutlich lesbar hingewiesen wird.

4.4 Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, dem Reiseveranstalter nachzuweisen, dass diesem überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von ihm geforderte Pauschale.

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

4.6 Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651 b BGB einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt.

4.7 Dem Kunden wird dringend der Abschluss einer Reise-Rücktrittskostenversicherung empfohlen.

## 5. Umbuchungen

5.1 Ein rechtlicher Anspruch auf Umbuchung besteht nicht. Werden auf Wunsch des Kunden nach Buchung der Reise Änderungen hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart vorgenommen (Umbuchung), so kann der Reiseveranstalter bis 31 Tage vor Reiseantritt zusätzlich zum neuen Reisepreis ein Umbuchungsentgelt in Höhe von 30.- € je Vorgang vom Kunden verlangen. Umbuchungswünsche des Kunden ab 30 Tage vor Reisebeginn können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag gem. Ziff. 4.3 zu den Bedingungen und gleichzeitiger Neuanschließung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

5.2 Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, dem Reiseveranstalter nachzuweisen, dass diesem überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als das von ihm geforderte Entgelt.

## 6. Nicht in Anspruch genommene Leistung

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, aus Gründen, die ihm zuzurechnen sind (z. B. wegen vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen), nicht in Anspruch, hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. Der Reiseveranstalter wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

## 7. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

7.1 Der Reiseveranstalter kann wegen Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Reisevertrag zurücktreten, wenn er

- a) in der jeweiligen Reiseausschreibung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie den Zeitpunkt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Kunden spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, angegeben hat und
- b) in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angibt oder dort auf die entsprechenden Angaben in der Reiseausschreibung verweist.



7.2 Ein Rücktritt ist spätestens am 29. Tag vor dem vereinbarten Reiseantritt dem Kunden gegenüber zu erklären. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat der Reiseveranstalter unverzüglich von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen.

7.3 Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück.

## 8. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

Der Reiseveranstalter kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende ungeachtet einer Abmahnung des Reiseveranstalters nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigt der Reiseveranstalter, so behält er den Anspruch auf den Reisepreis; er muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die er aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihm von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge. Eventuelle Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Störer selbst.

## 9. Mitwirkungspflichten des Reisenden

### 9.1 Reiseunterlagen

Der Kunde hat den Reiseveranstalter zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. E-Ticket-Beleg, Hotel-Voucher) nicht innerhalb der vom Reiseveranstalter mitgeteilten Frist erhält.

### 9.2 Mängelanzeige

Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen.

Der Reisende ist verpflichtet, dem Reiseveranstalter einen aufgetretenen Reisemangel unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt er dies schuldhaft, tritt eine Minderung des Reisepreises nicht ein. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Anzeige erkennbar aussichtslos ist oder aus anderen Gründen unzumutbar ist.

Der Reisende ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich der Reiseleitung oder der örtlichen Mietwagen- bzw. Camperstation am Urlaubsort zur Kenntnis zu geben. Ist eine Reiseleitung am Urlaubsort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reisemängel dem Reiseveranstalter selbst zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit der Reiseleitung, der örtlichen Mietwagen- / Camperstation bzw. des Reiseveranstalters wird spätestens mit den Reiseunterlagen unterrichtet.

Die Reiseleitung bzw. Mietwagen- / Camperstation ist beauftragt für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

### 9.3 Fristsetzung vor Kündigung

Will ein Kunde/Reisender den Reisevertrag wegen eines Reisemangels der in § 651c BGB bezeichneten Art nach § 651e BGB oder aus wichtigem, dem Reiseveranstalter erkennbarem Grund wegen Unzumutbarkeit kündigen, hat er dem Reiseveranstalter zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe unmöglich ist oder vom Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes, dem Reiseveranstalter erkennbares Interesse des Kunden/Reisenden gerechtfertigt wird.

### 9.4 Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung

Schäden oder Zustellungsverzögerungen bei Flugreisen empfiehlt der Veranstalter dringend unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen und bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung bzw. wenn eine solche nicht vorhanden und vertraglich geschuldet ist, dem Reiseveranstalter anzuzeigen.

## 10. Beschränkung der Haftung

10.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt

- soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grobfahrlässig herbeigeführt wird oder
- soweit der Reiseveranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist. Möglicherweise darüberhinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

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

10.3 Der Reiseveranstalter haftet jedoch für

- für Leistungen, welche die Beförderung des Reisenden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten,
- wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich geworden ist.

10.4 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungen, die durch den Reisenden im Rahmen der Reise in Anspruch genommen werden und nicht vom Reiseveranstalter oder der Reiseleitung, sondern beispielsweise durch das Hotel oder andere Personen oder Firmen in eigener Verantwortung vermittelt oder veranstaltet werden.

## 11. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat, Frist, Verjährung, Abtretungsverbot

11.1 Ansprüche nach den §§ 651c-f BGB hat der Kunde/Reisende spätestens innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung der Reise geltend zu machen.

11.2 Die Geltendmachung kann fristwährend gegenüber dem Reiseveranstalter nur unter der im Anschluss an die ARB angegebenen Anschrift erfolgen. Die Erklärung bedarf keiner bestimmten Form, dem Kunden wird aber aus Beweisgründen empfohlen, die Erklärung schriftlich zu tätigen.

11.3 Die Frist beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Nach Ablauf der Frist kann der Kunde/Reisende Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist.

11.4 Die Frist aus 11.1 gilt auch für die Anmeldung von Gepäckschäden oder Zustellungsverzögerungen beim Gepäck im Zusammenhang mit Flügen gemäß Ziffer 9.4, wenn Gewährleistungsrechte aus den §§ 651c Abs. 3, 651d, 651e Abs. 3 und 4 BGB geltend gemacht werden. Ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckbeschädigung ist binnen 7 Tagen, ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckverspätung binnen 21 Tagen nach Aushändigung geltend zu machen.

11.5 Ansprüche des Kunden/Reisenden nach den §§ 651c-f BGB aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Reiseveranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reiseveranstalters beruhen, **verjähren** in zwei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Reiseveranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reiseveranstalters beruhen.

11.6 Alle übrigen Ansprüche nach den §§ 651c-f BGB **verjähren** in einem Jahr.

11.7 Die **Verjährung** beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Schweben zwischen dem Kunden/Reisenden und dem Reiseveranstalter Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde/Reisende oder der Reiseveranstalter die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

11.8 Für alle obigen Fristen gilt: Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Samstag, Sonntag oder einen am Erklärungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

11.9 Die Abtretung von Ansprüchen gegen den Reiseveranstalter an Dritte, die nicht Reisetilnehmer sind, ist ausgeschlossen.

## 12. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren. Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter den Kunden über den Wechsel informieren. Er muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.

Die Liste der Luftfahrtunternehmen, denen der Betrieb in der EU untersagt ist („Black List“) ist auf folgender Internetseite abrufbar: [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_de](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de)

## 13. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

13.1 Der Reiseveranstalter wird Staatsangehörige eines Staates der Europäischen Union, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass- Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Reisenden (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

13.2 Der Kunde/Reisende ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die

aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn der Reiseveranstalter nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

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

## 14. anwendbares Recht und Gerichtsstand

14.1 Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter findet deutsches Recht Anwendung.

14.2 Der Kunde/Reisende kann den Reiseveranstalter nur an dessen Sitz verklagen. Für Klagen vom Reiseveranstalter gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand am Sitz des Reiseveranstalters vereinbart.

14.3 Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht,

a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevertrag zwischen dem Kunden/Reisenden und dem Reiseveranstalter anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Kunden/Reisenden ergibt oder

b) wenn und insoweit auf den Reisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Kunde/Reisende angehört, für den Kunden/Reisenden günstiger sind, als die vorstehenden Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

## Hinweis zur Kündigung wegen höherer Gewalt

Zur Kündigung des Reisevertrages wird auf die gesetzliche Regelung im BGB verwiesen, die wie folgt lautet:

„§ 651j:

(1) Wird die Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so können sowohl der Reiseveranstalter als auch der Reisende den Vertrag allein nach Maßgabe dieser Vorschrift kündigen.

(2) Wird der Vertrag nach Absatz 1 gekündigt, so finden die Vorschriften des § 651e Abs. 3 Sätze 1 und 2, Abs. 4 Satz 1 Anwendung. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung sind von den Parteien je zur Hälfte zu tragen. Im Übrigen fallen die Mehrkosten dem Reisenden zur Last.“

**Stand: 09.05.2018**

## Reiseveranstalter:

hm touristik GmbH & Co. KG  
Lindberghstraße 13  
82178 Puchheim

Telefon: 089 33980870

Telefax: 089 33980871

E-Mail: [info@hm-touristik.com](mailto:info@hm-touristik.com)

## Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

hm touristik GmbH & Co. KG nimmt derzeit nicht an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil und ist hierzu auch gesetzlich nicht verpflichtet.

## Datenschutzinformationen nach Art. 13, 14 und 21 der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO)

(1) Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung sind wir – hm touristik GmbH & Co. KG, Lindberghstraße 13, 82178 Puchheim, E-Mail: [info@hm-touristik.com](mailto:info@hm-touristik.com).

(2) Welche Daten und welche Quellen nutzen wir?

Wir verarbeiten Daten, die wir im Rahmen der Abwicklung unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen erhalten. Die Daten erhalten wir direkt von Ihnen, z.B. im Rahmen der Reise- oder Mietwagenbuchung oder einer anderen Auftragserteilung.

Konkret verarbeiten wir für die Durchführung unserer Dienstleistungen:

- Stammdaten zur Durchführung und zur Erfüllung der Reisedienstleistung. (z.B. Name und Anschrift des Reiseanmelders, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Namen der mitreisenden Personen sowie das Geburtsdatum bzw. Alter aller Reisenden)
- Ggfs. Legitimationsdaten bei VISA-Anträgen (z.B. Daten des Personalausweises)

- Daten im Zusammenhang mit der Zahlungsabwicklung und ggfs. als Sicherheit zur Hinterlegung der Reisedienstleistungen (z.B. Bankdaten, Kreditkartendaten)
- Korrespondenz (z.B. Schriftverkehr oder E-Mailverkehr mit Ihnen)
- Daten Ihrer vergangenen bzw. bisherigen Buchungen und Aufenthalte soweit über uns gebucht bzw. vermittelt (z.B. bisherige Reisen, persönlichen Präferenzen, Bewertungen)
- Werbe- und Vertriebsdaten (z.B. über neue potenziell interessante Angebote)
- Gesundheitsdaten zur Vorbeugung von Unfällen und zum Schutz des oder der Reisenden (z.B. Grad körperlicher Behinderung, Schwerbehindertenausweis, Lebensmittelunverträglichkeiten, Allergien, Schwangerschaften)

(3) Auf welcher Rechtsgrundlage werden Ihre Daten verwendet (Zweck der Datenverarbeitung)?

Die nachfolgenden Informationen geben Aufschluss darüber, wozu und zu welchem Zweck wir Ihre Daten verarbeiten.

(3.1) Zur Erfüllung von Vertragspflichten (Art. 6 Abs 1 lit. b EU-DSGVO)

Wir verarbeiten Ihre Daten zur Durchführung unserer Verträge mit Ihnen, d.h. insbesondere zur Durchführung und Abwicklung der gebuchten Reisedienstleistungen. Die Zwecke der Datenverarbeitung richten sich im Einzelnen nach der konkreten Reisedienstleistung und den Vertragsunterlagen (z.B. Übernachtung, Transfer, Mietwagen, Flügen)

(3.2) Im Rahmen von Interessenabwägungen (Art. 6 Abs 1 lit. f EU-DSGVO)

Zur Wahrung berechtigter Interessen können Ihre Daten durch uns oder durch Dritte verwendet werden. Dies erfolgt zu folgenden Zwecken:

- Unterstützung unserer Vertriebsorganisation bei der Reiseberatung und -betreuung und dem Vertrieb im Rahmen der Reisebetreuung
- Weiterentwicklung von Reisedienstleistungen und Zusatzprodukten
- Werbung, der Markt- und der Meinungsforschung
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten
- Prävention und Aufklärung von Straftaten
- Gewährleistung der IT-Sicherheit und Verfügbarkeit des IT-Betriebs

Unser Interesse an der jeweiligen Verarbeitung ergibt sich aus den jeweiligen Zwecken und ist im Übrigen wirtschaftlicher Natur (effiziente Aufgabenerfüllung, Vertrieb, Vermeidung von Rechtsrisiken). Soweit es der konkrete Zweck gestattet, verarbeiten wir Ihre Daten pseudonymisiert oder anonymisiert.

(3.3) Auf Grund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs 1 lit. a EU-DSGVO)

Wenn Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, ist diese jeweilige Einwilligung Rechtsgrundlage für die dort genannte Verarbeitung. Zudem haben Sie ggfs. der werblichen Ansprache per E-Mail, Telefon oder Messenger-Dienst zugestimmt. Sie können Einwilligungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Dies gilt auch für Einwilligungserklärungen, die Sie uns gegenüber vor der Geltung der EU-DSGVO, also vor dem 25. Mai 2018, erteilt haben. Der Widerruf wirkt nur für zukünftige Verarbeitungen, nicht für bereits Erfolge. Wenden Sie sich dazu bitte an unsere Kontaktadresse.

(3.4) Auf Grund von gesetzlichen Vorgaben (Art. 6 Abs 1 lit. c EU-DSGVO)

Wir unterliegen verschiedenen rechtlichen Verpflichtungen und gesetzlichen Anforderungen (z.B. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Handelsgesetzbuch (HGB), GoB, Fluggastdatengesetz, EU-Pauschalreiserichtlinie, Steuergesetze der Bundesrepublik Deutschland). Zu den Zwecken der Verarbeitung gehören die Identitäts- und Altersprüfung, Betrugsprävention, die Erfüllung steuerrechtlicher Kontroll- und Meldepflichten sowie die Bewertung und Steuerung von Risiken.

#### (4) Wer bekommt meine Daten?

Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt nur unter Wahrung der EU-DSGVO und nur soweit eine Rechtsgrundlage dies gestattet. Innerhalb unserer Vertriebsorganisation erhalten nur diejenigen Stellen Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten oder zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben benötigen (z.B. Vertrieb, Kundenbetreuung, Reiseleitung, Reiseveranstalter, Hotels, Mietwagen oder Transfergesellschaften).

Zusätzlich können folgende Stellen Ihre Daten erhalten:

- von uns eingesetzte Auftragsverarbeiter (Art. 28 EU-DSGVO) insbesondere im Bereich der Buchungssysteme und IT-Dienstleistungen, Logistik und Druckdienstleistungen, die Ihre Daten weisungsgebunden für uns verarbeiten
- öffentliche Stellen und Institutionen (Finanzbehörden, Botschaften des Ziellandes) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung (Aufbewahrungspflichten, VISA-Beschaffung, Einholen von Einreisebestimmungen) sowie
- sonstige Stellen, für die Sie uns Ihre Einwilligung zur Datenübermittlung erteilt haben.

#### (5) Wie lange werden meine personenbezogenen Daten gespeichert?

Soweit erforderlich, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer unserer Geschäftsbeziehung, was auch die Anbahnung und Abwicklung eines Vertrages für die Abwicklung einer Reisedienstleistung umfasst. Zusätzlich unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB), dem Handelsgesetzbuch (HGB), der Abgabenordnung (AO) und der EU-Pauschalreiserichtlinie ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis maximal zehn Jahre. Schließlich beurteilt sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der Regel drei Jahre. Die Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten auf Basis Ihrer Einwilligung erfolgt bis auf Widerruf.

#### (6) Werden meine Daten in ein Drittland übermittelt?

Wir übermitteln Ihre Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union nur, soweit dies zur Ausführung und Abwicklung der Reisedienstleistungen erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben ist oder Sie uns Ihre Einwilligung erteilt haben (z.B. Fernreisen).

#### (7) Habe ich bestimmte Rechte im Umgang mit meinen Daten?

Sie haben unter den jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen das Recht auf Auskunft (Art. 15 EU-DSGVO, § 34 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) in seiner ab dem 25. Mai 2018 gültigen Fassung), auf Berichtigung (Art. 16 EU-DSGVO), auf Löschung (Art. 17 EU-DSGVO bzw. § 35 BDSG), auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 EU-DSGVO)



sowie auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 EU-DSGVO). Außerdem haben Sie ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 EU-DSGVO bzw. § 19 BDSG).

(8) Besteht für mich eine Pflicht meine Daten bereitzustellen?

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen Sie nur diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung einer Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss des Vertrages oder die Ausführung des Auftrages ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und ggfs. beenden müssen.

(9) Gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?

Zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung nutzen wir grundsätzlich keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 EU-DSGVO. Sollten wir diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden Sie hierüber gesondert informiert, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

(10) Werden meine Daten in irgendeiner Weise für die Profilbildung genutzt?

Wir verarbeiten Ihre Daten teilweise automatisiert mit dem Ziel Ihr potenzielles Interesse an bestimmten Produkten, Angeboten und Dienstleistungen zu bewerten. (sog. "profiling" gemäß Art. 4 Nr. 4 EU-DSGVO) Die Auswertung erfolgt anhand statistischer Verfahren unter Berücksichtigung Ihrer bisher gebuchten Reisen und Dienstleistungen bei uns. Die Ergebnisse dieser Analysen nutzen wir für eine zielgerichtete und bedarfsgerechte Kundenansprache.

(11) Welche Rechte als Kunde habe ich?

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Artikel 6 Absatz 1 lit. f EU-DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling im Sinne von Art. 4 Nr. 4 EU-DSGVO, das z.B. zur Kundenberatung und -betreuung erfolgen kann. Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten. Zudem haben Sie nach Art. 15 EU-DSGVO ein permanentes Widerrufsrecht auf Ihre Einwilligung zur Datenverarbeitung für weitere Zwecke, sollten Sie uns eine Einwilligung dieser Form gegeben haben. Der Widerspruch kann jeweils formfrei auf die Ihnen bekannte Kontaktadresse vorgenommen werden.

Jede betroffene Person hat das Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde, wenn sie der Ansicht ist, dass Verarbeitung der sie betreffenden Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt. Das Beschwerderecht kann insbesondere bei Aufsichtsbehörde Ihres Bundeslandes erfolgen bzw. am Ort des maßgeblichen Verstoßes geltend gemacht werden. Eine aktuelle Liste der zuständigen Aufsichtsbehörden finden Sie unter [https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften\\_Links/anschriften\\_links-node.html](https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html) mit Stand vom 15.03.2018.

(12) Im Übrigen gelten unserer Datenschutzhinweise unter <https://www.hm-touristik.de/datensicherheit.html>

## Reiseversicherungen

hm touristik GmbH & Co. KG empfiehlt generell den Abschluss einer Reise-Rücktrittskosten-Versicherung und einer Auslands-Reisekrankenversicherung mit Rücktransport.

## Fernabsatzverträge

hm touristik GmbH & Co. KG weist darauf hin, dass Buchungen von Pauschalreisen, Flügen, Mietwagen bzw. Campern und Unterkünften im Fernabsatz nicht nach § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB widerrufen werden können.