

# **ALLGEMEINE GESCHÄFTS- UND REISEBEDINGUNGEN**

**Die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Reisegast und Djoser zustande kommenden Pauschalreisevertrages.**

## **1. Abschluss des Reisevertrages/Verpflichtung des Reisegastes**

### **1.1. Für alle Buchungswege gilt:**

- a) Grundlage dieses Angebotes sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen von Djoser für die jeweilige Reise, soweit diese dem Reisegast bei der Buchung vorliegt.
- b) Der Reisegast hat für alle Vertragsverpflichtungen von Reisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.
- c) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung von Djoser vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von Djoser vor, an das Djoser für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit Djoser bezüglich des neuen Angebots auf die Änderungen hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Reisegast innerhalb der Bindungsfrist Djoser die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklärt.
- d) Die von Djoser gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Artikel 250 §3 Nummer 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

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

- a) Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Reisegast Djoser den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.
- b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch Djoser zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss wird Djoser dem Reisegast eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln (welcher es dem Reisegast ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z.B. auf Papier oder per E-Mail), sofern der Reisegast nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

### **1.3. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr gilt für den Vertragsabschluss:**

- a) Dem Reisegast wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung erläutert.
- b) Dem Reisegast steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum

Zurücksetzen des gesamten Buchungsf formulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.

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

d) Soweit der Vertragstext von Djoser gespeichert wird, wird der Kunde darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.

e) Mit Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen" bietet der Kunde Djoser den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

f) Dem Reisegast wird der Eingang seiner Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).

g) Die Übermittlung der Reiseanmeldung durch Betätigung des Buttons begründet keinen Anspruch des Reisegastes auf das Zustandekommen eines Vertrages.

h) Der Vertrag kommt erst durch den Zugang der Reisebestätigung von Djoser beim Reisegast zustande, die auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt. Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen" durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm, so kommt der Pauschalreisevertrag mit Darstellung dieser Reisebestätigung zustande. In diesem Fall bedarf es auch keiner Zwischenmitteilung über den Eingang der Buchung gemäß Buchstabe f) oben, soweit dem Kunden die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten wird. Die Verbindlichkeit des Pauschalreisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Kunde diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt.

**1.4.** Djoser weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651 a und c BGB, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden (Briefe, Katalog, Telefonanrufe, E-Mails), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651 h BGB (s. Ziffer 5.3). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651 a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht kein Widerrufsrecht.

## **2. Bezahlung**

**2.1.** Djoser darf Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und dem Reisegast der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Nach Vertragsschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheins eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung ist 60 Tage vor Reisebeginn fällig, der Zahlungseingang muss jedoch allerspätestens 30 Tage vor Abreise erfolgt sein, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und das Rücktrittsrecht von Djoser aus dem in Ziffer 8. genannten Grund nicht mehr ausgeübt werden kann.

**2.2.** Leistet der Reisegast die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl Djoser zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Reisegastes besteht, so ist Djoser berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Reisegast mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 5.3 zu belasten.

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

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

**3.2.** Djoser ist verpflichtet, den Reisegast über Leistungsänderung unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.

**3.3.** Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Reisegastes, die Inhalt des Pauschalreisevertrages geworden sind, ist der Reisegast berechtigt, innerhalb einer von Djoser gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist

- entweder die Änderung anzunehmen
- oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten
- oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn Djoser eine solche Reise angeboten hat.

Der Reisegast hat die Wahl, auf die Mitteilung von Djoser zu reagieren oder nicht. Wenn der Reisegast gegenüber Djoser nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf ist der Kunde in der Erklärung gemäß Ziffer 3.2. in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinzuweisen.

**3.4.** Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte Djoser für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist dem Reisegast der Differenzbetrag entsprechend § 651 m Abs. 2 BGB zu erstatten.

### **4. Preisänderung nach Vertragsabschluss**

**4.1.1.** Djoser behält sich vor, den im Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder Flughafengebühren oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse entsprechend wie folgt zu ändern:

**4.1.2.** Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann Djoser den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

**a)** Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann Djoser vom Reisenden 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 Djoser vom Reisenden verlangen.

**4.1.3.** Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafener- oder Flughafengebühren gegenüber Djoser erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.

**4.1.4.** Bei einer Änderung der Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrages kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für Djoser verteuert hat.

**4.1.5.** Eine Erhöhung um bis zu 8% ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reiseternin mehr als 4 Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsschluss für Djoser nicht vorhersehbar waren. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises hat Djoser den Reisenden unverzüglich zu informieren. Preiserhöhungen ab dem 20. Tag vor Reiseantritt sind unwirksam. Zugleich verpflichtet sich Djoser bei Senkung der genannten Kosten (Kerosinpreis, Devisenkosten, Steuern) diese ebenfalls an den Kunden weiterzugeben.

**4.2.** Bei Preiserhöhungen von mehr als 8% oder im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung, die nicht auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind, ist der Reisegast berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn Djoser in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisegast aus seinem Angebot anzubieten. Der Reisegast hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung durch Djoser über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise diesem gegenüber geltend zu machen.

## **5. Rücktritt durch den Reisegast vor Reisebeginn/Rücktrittskosten**

**5.1.** Der Reisegast kann jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber Djoser unter der vorstehend angegebenen Anschrift zu erklären. Dem Reisegast wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

**5.2.** Tritt der Reisegast vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert Djoser den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann Djoser eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle des Reiseveranstalters unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten

vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

**5.3.** Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der von Djoser ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, welche auf Verlangen des Kunden durch Djoser zu begründen ist. Djoser hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt mit der Stornostaffel berechnet:

- bis 56 Tage vor Reiseantritt: 20 % des Reisepreises
- bis 28 Tage vor Reiseantritt: 50 % des Reisepreises
- bis 14 Tage vor Reiseantritt: 75 % des Reisepreises
- danach oder bei Nichtantritt der Reise ohne vorherige Rücktrittserklärung: 90 % des Reisepreises

**5.4.** Bei bestimmten individuellen Reiseleistungen (z.B. Hotels, Transfers, Flüge), die über das Pauschalangebot von Djoser hinaus gebucht werden sowie bei Privatreisen gelten u.U. gesonderte Stornierungsbedingungen, welche die pauschalen Stornobedingungen aus 5.3 übersteigen und bis zu 100 % betragen können. Sofern gesonderte Bedingungen gelten, erhält der Reisegast diese vollständig ausgewiesen in seinem Angebot und der Buchungsbestätigung. Bei Flügen sind die Konditionen und Tarife der Fluggesellschaften maßgeblich.

**5.5.** Dem Reisegast bleibt es in jedem Fall unbenommen, Djoser nachzuweisen, dass dieser überhaupt kein oder ein wesentlich niedriger Schaden entstanden ist, als die von Djoser geforderte Pauschale.

**5.6.** Djoser behält sich vor, anstelle der vorstehenden Entschädigungspauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit Djoser nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Entschädigungspauschale entstanden sind. In diesem Fall ist Djoser verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, konkret zu beziffern und zu begründen.

**5.7.** Ist Djoser infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, hat er dies unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten.

**5.8.** Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651 e BGB von Djoser durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt.

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

## **6. Umbuchungen**

**6.1.** Ein Anspruch des Reisegastes nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der

Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil Djoser keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Information gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Reisenden gegeben hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich. Wird in den übrigen Fällen auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vorgenommen, kann Djoser bei Einhaltung der nachstehenden Frist ein Umbuchungsentgelt pro Reisenden erheben. Dies ist innerhalb von 30 Tagen nach dem Versand der Buchungsbestätigung möglich, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reiseternin mehr als vier Monate liegen. Hierfür wird ein Umbuchungsentgelt von € 50 p. P. erhoben. Wenn bei Buchung eine Änderung des ausgeschriebenen Gruppenflugs (Veränderung des Hin- oder Rückflugtermins, andere Buchungsklasse im Flugzeug) beantragt wurde, ist eine Umbuchung generell nicht möglich.

**6.2.** Bei bestimmten individuellen Reiseleistungen (z.B. Hotels, Transfers, Flüge), die über das Pauschalangebot von Djoser hinaus gebucht werden sowie bei Privatreisen gelten u.U. gesonderte Umbuchungsbedingungen, welche die pauschalen Umbuchungsbedingungen aus 6.1. übersteigen und bis zu 100 % der entsprechenden Teilleistung betragen können. Sofern gesonderte Bedingungen gelten, erhält der Reisegast diese vollständig ausgewiesen in seinem Angebot und der Buchungsbestätigung. Bei Flügen sind die Konditionen und Tarife der Fluggesellschaften maßgeblich.

**6.3.** Umbuchungswünsche des Reisegastes, die nach Ablauf der Frist gemäß Ziffer 6.1. erfolgen oder weniger als vier Monate zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reiseternin liegen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag gemäß Ziffer 5.3. bis 5.4. zu den Bedingungen und gleichzeitiger Neuanmeldung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

## **7. Nicht in Anspruch genommene Leistungen**

Nimmt der Reisegast einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung Djoser bereit und in der Lage war, nicht in Anspruch aus Gründen, die ihm zuzurechnen sind, hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises, soweit solche Gründe ihn nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. Djoser wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt.

## **8. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl**

Djoser kann wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Reisevertrag zurücktreten, wenn Djoser

a) in der jeweiligen vorvertraglichen Unterrichtung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie den Zeitpunkt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Reisegast spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, angegeben hat und

b) in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angibt.

Ein Rücktritt ist spätestens am 28. Tag vor dem vereinbarten Reiseantritt dem Reisegast gegenüber zu erklären. Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Reisegast auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück.

## **9. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen**

**9.1.** Djoser kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisegast ungeachtet einer Abmahnung durch Djoser nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung von Informationspflichten durch Djoser beruht.

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

## **10. Mitwirkungspflichten des Reisegastes**

### **10.1. Reiseunterlagen**

Der Reisegast hat Djoser zu informieren, wenn er die notwendigen Reiseunterlagen nicht innerhalb der von Djoser mitgeteilten Frist erhält.

### **10.2. Mängelanzeige/Abhilfverlangen**

Wird die Reise nicht frei von Reisemängeln erbracht, so kann der Reisegast Abhilfe verlangen.

Soweit Djoser infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisegast weder Minderungsansprüche nach § 651 m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651 n BGB geltend machen.

Der Reisegast ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich dem Vertreter von Djoser am Urlaubsort (Reisebegleitung, Hotelier) zur Kenntnis zu geben. Ist ein Vertreter von Djoser am Urlaubsort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reisemängel Djoser an dessen Sitz zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit des Vertreters von Djoser bzw. von Djoser wird der Reisegast in der Leistungsbeschreibung, spätestens jedoch mit den Reiseunterlagen, unterrichtet. Der Vertreter von Djoser ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche des Reisegastes anzuerkennen.

### **10.3. Fristsetzung vor Kündigung**

Will ein Reisegast den Reisevertrag wegen eines Reisemangels der in § 651 i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651 l BGB kündigen, hat er Djoser zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe von Djoser verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

**10.4.** Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfverlangen

- a) Der Reisegast wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisegast unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige ("P.I.R.") der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Reiseveranstalter können die Erstattung aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätungen innerhalb 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.
- b) Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich dem Reiseveranstalter, seinem Vertreter anzuzeigen. Dies entbindet den Reisegast nicht davon, die Schadensanzeige an die Fluggesellschaft gemäß Buchstabe a) innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

## **11. Beschränkung der Haftung**

**11.1.** Die vertragliche Haftung von Djoser für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

**11.2.** Djoser 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 Reisegast erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen von Djoser sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651 b, 651 c, 651 w und 651 y BGB bleiben hierdurch unberührt. Djoser haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich war.

## **12. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat, Information über Verbraucherstreitbeilegung**

**12.1.** Ansprüche nach den § 651 i Abs. 3 Nr. 2, 4 – 7 BGB hat der Reisegast gegenüber Djoser geltend zu machen. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger wird empfohlen.

**12.2.** Djoser weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass Djoser nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser AGB für Djoser verpflichtend würde, informiert Djoser den Reisegast hierüber in geeigneter Form. Djoser weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.



### **13. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet Djoser, den Reisegast 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 Djoser verpflichtet, dem Reisegast die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald Djoser weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss Djoser den Reisegast informieren. Wechselt die dem Reisegast als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss Djoser den Reisegast über den Wechsel informieren. Djoser muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Reisegast so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird. Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot („Black List“) ist auf folgender Internetseite abrufbar: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm)

### **14. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften**

**14.1.** Djoser wird den Reisegast über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeilicher Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten.

**14.2.** Der Reisegast 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 Djoser nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

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

### **15. Rechtswahl und Gerichtsstand**

**15.1.** Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Reisegast und Djoser findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Dies gilt auch für das gesamte Rechtsverhältnis.

**15.2.** Soweit bei Klagen des Reisegastes gegen Djoser im Ausland für die Haftung Djosers dem Grunde nach nicht deutsches Recht angewendet wird, findet bezüglich der Rechtsfolgen, insbesondere hinsichtlich Art, Umfang und Höhe von Ansprüchen des Reisegastes, ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

**15.3.** Der Reisegast kann Djoser nur an dessen Sitz verklagen.

**15.4.** Für Klagen durch Djoser gegen den Reisegast ist der Wohnsitz des Reisegastes maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, bzw. Vertragspartner des Reisevertrages, die

Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz Djosers vereinbart.

**15.5.** Die vorstehenden Bestimmungen über die Rechtswahl und den Gerichtsstand gelten nicht, a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevertrag zwischen dem Reisegast und Djoser anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Reisegastes ergibt oder b) wenn und insoweit auf den Reisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Reisegast angehört, für den Reisegast günstiger sind als die Regelungen in diesen Reisebedingungen 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: „§ 651 h Rücktritt vor Reisebeginn:

(1) Vor Reisebeginn kann der Reisende jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Tritt der Reisende vom Vertrag zurück, verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Der Reiseveranstalter kann jedoch eine angemessene Entschädigung verlangen.

(3) Abweichend von Absatz 1 Satz 3 kann der Reiseveranstalter keine Entschädigung verlangen, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen.

Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich im Sinne dieses Untertitels, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei unterliegt, die sich hierauf beruft, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

(4) Der Reiseveranstalter kann vor Reisebeginn in den folgenden Fällen vom Vertrag zurücktreten:

2. der Reiseveranstalter ist aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert; in diesem Fall hat er den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund zu erklären.

Tritt der Reiseveranstalter vom Vertrag zurück, verliert er den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis.