



# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die WE welleescape GmbH ist überwiegend als Reiseveranstalter, daneben aber auch als Reisevermittler tätig. Uns ist eine faire und transparente Vertragsbeziehung wichtig. Die nachfolgenden Bedingungen dienen dazu, die Rechtsverhältnisse zwischen dem Kunden und der WE welleescape GmbH auch nach dem Inkrafttreten der Neufassung des Reiserechts, insbesondere der §§ 651 a ff BGB in klarer Weise unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften darzustellen und zu regeln. Alle zitierten Paragraphen beziehen sich auf die ab 1.7.2018 gültige Fassung des BGB.

## 1. Abschluss des Reisevertrags

1.1 Unsere Reiseausschreibungen auf den Webseiten der WE welleescape GmbH (im Folgenden "Reiseveranstalter") sind keine Reiseangebote im rechtlichen Sinne, sondern dienen nur als Reisevorschlüsse oder Reiseideen. Mit den ergänzenden Informationen wird für die jeweilige Reise und einem Angebot vom Reiseveranstalter eine Grundlage zum Abschluss der Reise für den Kunden geschaffen, soweit diese dem Kunden bei Buchung vorliegt. Mit Annahme des Angebotes wird der Reisevertrag geschlossen.

1.2 Die Buchung kann schriftlich, mündlich, telefonisch oder auf elektronischem Weg (E-Mail) erfolgen. Die Buchung der Reise wird für Reiseveranstalter erst verbindlich, wenn diese dem Kunden schriftlich bestätigt worden ist. An seine Anmeldung ist der Kunde bis zur Annahme durch den Reiseveranstalter, jedoch längstens 14 Tage ab Datum der Anmeldung gebunden.

1.3 Reisevermittler (z. B. Reisebüros) und Leistungsträger (z. B. Hotels, Beförderungsunternehmen, Mietwagenfirmen, Tourenanbieter) sind vom Reiseveranstalter nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen des Reiseveranstalters hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.

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

1.5 Der Vertrag kommt mit dem Zugang der **Reisebestätigung** (Annahmeerklärung) des Reiseveranstalters zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird der Reiseveranstalter dem die den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln bzw. in den Fällen des Art. 250 § 6 I EGBGB in Papierform aushändigen.

1.6 Weicht der Inhalt der Bestätigung des Reiseveranstalters vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot des Reiseveranstalters vor, an das er für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, sofern der Reiseveranstalter auf die Änderungen hingewiesen und im Übrigen seine vorvertraglichen Informationspflichten gem. Art. 250 §§ 1-3 EGBGB erfüllt hat. Die Annahme des Kunden erfolgt durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder vollständige Zahlung gegenüber dem Reiseveranstalter.

1.7 Für Buchungen (z. B. Flüge, Anschlussprogramme), die der Kunde in Eigenregie außerhalb der vereinbarten Leistungen vornimmt, übernimmt der Reiseveranstalter keine Haftung, sofern diese negative Einflüsse auf die gebuchte Reise haben (z. B. Flugverspätungen).

1.8 Im Falle dessen, dass durch den Reiseveranstalter im fremden Namen Reiseprogramme von anderen und fremden Veranstaltern vermittelt werden, richtet sich der Inhalt der Verträge nach gesetzlichen Bestimmungen oder auch nach den Bedingungen des fremden Vertragspartners, soweit dieser bekannt gegeben werden. Dies gilt auch für die Vermittlung einzelner Fremdleistungen im Zusammenhang mit der Reise. Der Reiseveranstalter haftet dann nur für die ordnungsgemäße Vermittlung, die vertragsmäßige Leistungserbringung im vermittelten Vertrag liegt aber in der Haftung des fremden Veranstalters oder Leistungsträgers.

1.9 Ein Widerrufsrecht nach §§ 312 ff. BGB besteht für Reiseverträge nur dann, wenn diese Verträge außerhalb von Geschäftsräumen (z. B. beim Kunden zu Hause) geschlossen worden sind, auch in diesem Fall nur, wenn die entsprechenden mündlichen Verhandlungen nicht auf vorhergehender (Ein)Bestellung durch den Kunden als Verbraucher geführt wurden. Ansonsten gelten die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsregelungen dieser Bedingungen.

## 2. Vertragliche Leistungen

2.1 Die vom Reiseveranstalter vertraglich geschuldete Leistung ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen (Webseite, Angebot, Flyer etc.) bzw. in der Reisebestätigung (vgl. Ziffer 1.5) ergänzt (im Rahmen der Vertragserklärung des Kunden) durch das zugrundeliegende Angebot. Eventuelle besondere Vereinbarungen mit dem Reiseveranstalter, die aus Beweisgründen in Textform getroffen werden sollten, gelten vorrangig.

2.2 Unternehmungen im Reiseprogramm, die im Angebot und in der Ausschreibung als „Option“ oder „Möglichkeit“ bezeichnet werden, sind nicht Bestandteil der durch den Reisepreis gedeckten Leistungserbringung.

2.3 Abweichende Leistungen, z. B. aus anderen Flyern, Angebote der Leistungsträger, sowie Sonderwünsche, die den Umfang der vorgesehenen Leistungen verändern, sind nur verbindlich, wenn sie von dem Reiseveranstalter ausdrücklich auf einem dauerhaften Datenträger bestätigt werden.

2.4 Leistungen, die als Fremdleistungen direkt vom Kunden bei Drittanbietern gebucht werden, gehören nicht zum Leistungsumfang des Reiseveranstalters (z. B. Sportveranstaltungen, Ausflüge, Rundfahrten, Ausstellungen etc.).

2.5 Beschriebene Tierbeobachtungen können nicht garantiert werden, da es sich um Naturerlebnisse mit freilebenden, wilden Tieren handelt, deren Verhalten nicht zu 100 % vorhersehbar ist. Im Fall keiner Sichtung ist keine Erstattung des Reisepreises möglich.

2.6 Soweit der Reiseveranstalter gemäß den vertraglichen Vereinbarungen die Beantragung von Visa oder ähnlichen Dokumenten übernimmt, erfolgt dies im Auftrag des Kunden (Geschäftsbesorgung). Die Erteilung von Visa selbst durch die zuständigen nationalen oder ausländischen Behörden ist nicht Bestandteil der Leistungsverpflichtung des Reiseveranstalters. 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.

2.7 Bei der Planung unserer Reisen haben wir die Rahmenbedingungen und ihre Entwicklung bestmöglich berücksichtigt und einkalkuliert. Durch hoheitliche Maßnahmen, sicherheitsrelevante Entwicklungen, Witterungs- und Natureinflüsse sowie Änderung der Flugpläne kann es auch kurzfristig zu Abweichungen der ursprünglichen Planung kommen. Wir behalten uns daraus resultierende, notwendige Änderungen im angemessenen Umfang vor. Wir bemühen uns, unsere Kunden frühzeitig zu informieren und die Änderungen möglichst gering zu halten.

## 3. Bezahlung

3.1 Mit Erhalt der Reisebestätigung bekommt der Kunde einen Versicherungsschein im Sinne von § 651t BGB, der Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise enthält, über den die Rückzahlung des gezahlten Reisepreises abgesichert ist, wenn im Folge einer Zahlungsunfähigkeit oder Insolvenz des Reiseveranstalters die Reiseleistung ausfällt. Auch zusätzlich notwendige Aufwendungen für Rücktransport nach Reiseantritt sind abgesichert, wenn der Flug bzw. die An- und Abreise über den Reiseveranstalter gebucht wurde, § 651k BGB. Zahlungen auf den Reisepreis durch den Kunden sind nur nach Vorlage des Versicherungsscheines zu leisten. Erst dann darf der Reiseveranstalter Zahlung auf den Reisepreis verlangen.

3.2 Mit Zugang des Versicherungsscheines ist eine **Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises pro Teilnehmer** fällig, die innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt der Reisebestätigung zu bezahlen ist. Nur im Falle von Sondervereinbarungen kann die Höhe der Anzahlung abweichen (u. a. bei Safaris, Kreuzfahrten, spezielle Events etc.). Sofern ein Flugticket sofort nach bestätigter Buchung ausgestellt werden muss, behält sich der Reiseveranstalter das Recht vor, eine höhere Anzahlung bzw. den vollen Ticketpreis in Rechnung zu stellen. Hierüber wird der Reisende vor Buchungsabschluss in einer nach Art. 250 § 3 EGBGB und in der Reisebestätigung in einer nach Art. 250 § 3 EGBGB vorgeschriebenen Weise informiert. Die **Restzahlung wird 30 Tage vor Reisebeginn** fällig.

3.3 Bei Buchungen, die weniger als 4 Wochen vor Reisebeginn erfolgen, ist der gesamte Reisepreis nach Übergabe des Versicherungsscheines sofort fällig.

3.4 Prämien für Versicherungen und sonstige Auslagen wie Rücktrittskosten, Bearbeitungs- und Umbuchungsentgelte sind nach Rechnungsstellung sofort fällig.

3.5 Zahlungen können per Überweisung erfolgen.

3.6 Erst durch die vollständige Bezahlung des Reisepreises besteht Anspruch des Kunden gegenüber dem Reiseveranstalter auf Erbringung der Reiseleistung.

3.7 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 Ziffer 5.3 bis 5.4 zu belasten.

## 4. Leistungs- und Preisänderungen nach Vertragsabschluss

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

4.2 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.

4.3 Der Reiseveranstalter behält sich ausdrücklich vor, die ausgeschriebenen und mit der Buchung bestätigten Preise zu erhöhen soweit ohne Vorhersehung für den Reiseveranstalter nach Vertragsabschluss folgende Vertragsbestandteile hinzukommen oder sich erhöhen:

- Beförderungskosten (vor allem bei Ölpreiserhöhung oder bei anderen Energieträgern),
- Änderung der Steuern und sonstige Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafengebühren, Flughafen- oder Sicherheitsgebühren im Zusammenhang mit der Beförderung, Touristenabgaben, Eintrittsgebühren, Einreise- und Aufenthaltsgebühren
- Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurses ergibt.

- 4.4 Eine Erhöhung ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reiseterrmin **mehr als 4 Monate liegen**.
- 4.5 Preiserhöhungen müssen spätestens am 21. Tag vor Reisebeginn erfolgen. Ab dem 20. Tag vor Reiseantritt sind diese unwirksam.
- 4.6 Eine **Preiserhöhung bis zu 8% ist einseitig wirksam**. Bei Preiserhöhungen von mehr 8 % ist der Kunde berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten und den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich erstattet zu bekommen 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 muss diese Rechte unverzüglich nach Erklärung der Preiserhöhung geltend machen. Nach ausdrücklicher Annahme oder furchtlosem Verstreichen einer Frist gilt das Angebot als angenommen. Ansprüche auf Schadenersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen bleiben unberührt (§651i Abs. 3 Nr. 3 BGB).
- 4.7 Der Kunde kann eine Senkung des Reisepreises verlangen, wenn die unter 4.3 genannten Preise oder Abgaben nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn zu niedrigeren Kosten für den Reiseveranstalter führen. Hat der Kunde mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag vom Reiseveranstalter zu erstatten. Tatsächlich entstandene Verwaltungsausgaben, die dem Kunden auf dessen Verlangen nachzuweisen sind, können von dem zu erstattenden Mehrbetrag abgezogen werden.

## 5. Rücktritt des Kunden

- 5.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter zu erklären. Falls die Reise über einen Vermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.
- 5.2 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 Reisevorkerhungen und seine Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen (§ 651h BGB).
- 5.3 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:

Rücktrittsgebühren für Pauschalreisen – bei Sonderflugtarifen, Safaris, Kreuzfahrten, Schiffsreisen können laut Hinweis bei Buchung gesonderte Stornobedingungen entstehen.

bis inkl. 45 Tage vor Abreise	25% des Reisepreises
ab 44. bis inkl. 22 Tage vor Abreise	30% des Reisepreises
ab 21. bis inkl. 15 Tage vor Abreise	35% des Reisepreises
ab 14. bis inkl. 8 Tage vor Abreise	55% des Reisepreises
ab dem 7. Tag vor Abreise	80% des Reisepreises

- 5.4 Zusätzlich kann der Preis vermittelter Leistungen (z.B. Versicherungen, Visa, Flug) in voller Höhe anfallen.
- 5.4 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.
- 5.5 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.
- 5.6 Das Recht des Kunden auf Vertragsübertragung nach § 651e BGB bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

## 6. Umbuchungen

- 6.1 Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrmins, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Beförderungsart (Umbuchung) sowie Namensänderung und -korrektur besteht nicht, sofern der Reiseveranstalter seine vorvertraglichen Informationspflichten gem. Art. 250 §§ 1-3 EGBGB erfüllt hat. Wird auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vorgenommen, kann der Reiseveranstalter bei Einhaltung der nachstehenden Frist ein Umbuchungsentgelt pro Reisenden erheben. Dieses setzt sich bis 30 Tage vor Reiseantritt aus den individuell zu beziffernden konkreten Kosten zuzüglich einer Servicepauschale von 50 € pro Person zusammen.
- 6.2 Umbuchungswünsche des Kunden, die ab dem 29. Tag vor Reiseantritt erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag (Storno) gemäß Ziffer 5. zu den dort genannten Bedingungen (Rücktrittsgebühren) und gleichzeitiger Neuanschließung durchgeführt werden. Dieses gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.
- 6.3 Umbuchungswünsche hinsichtlich des Reiseziels sind grundsätzlich nur durch den Rücktritt vom Reisevertrag (Storno) zu den in Ziffer 5.3 bzw. 5.5 genannten Bedingungen und nachfolgendem Neuabschluss möglich.
- 6.4 Fallen aufgrund fehlerhafter Angaben des Kunden zusätzliche Kosten an (z.B. wegen einer erforderlichen kostenpflichtigen Änderung einer Reservierung bei fehlerhafter oder unvollständiger Namensangabe) kann der Reiseveranstalter dem Kunden bis 30 Tage vor Reiseantritt eine Servicegebühr von 25 € pro Person zuzüglich der konkreten Kosten in Rechnung stellen.
- 6.5 Fallen durch vom Kunden zu vertretende Umstände ohne Mitwirkung des Reiseveranstalters bei Vorbereitung oder Durchführung der Reise zusätzliche Kosten für Vertragsleistungen an, kann der Reiseveranstalter verlangen, dass der Kunde diese ersetzt.
- 6.4 Der Kunde kann dem Reiseveranstalter innerhalb einer angemessenen Frist, jedoch nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn, eine Ersatzperson nennen, die an seiner Stelle den Reisevertrag übernimmt. Der Reiseveranstalter hat das Recht, dieser Ersatzperson zu widersprechen, wenn diese den besonderen Erfordernissen für die Reise nicht genügt oder der Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Die Ersatzperson, die den Vertrag übernimmt, haftet gegenüber dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis und für sämtliche dadurch entstandenen Mehrkosten.

## 7. Nicht in Anspruch genommene Leistung

Nimmt der Kunde einzelne Reiseleistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, nicht in Anspruch aus Gründen, die ihm zuzurechnen sind (z. B. wegen vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen), 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.

## 8. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

Der Reiseveranstalter kann bei Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl einer Gruppenreise vom Vertrag zurücktreten und die Reise absagen. Hierbei muss die Mindestteilnehmerzahl in der Ausschreibung oder im sonstigen Inhalt des Reisevertrages festgelegt sein. Ein Rücktritt ist spätestens am 21. Tag vor dem vereinbarten Reiseantritt dem Kunden gegenüber zu erklären. Sollte allerdings bereits zu früherem Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat der Reiseveranstalter unverzüglich von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen. Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, werden dem Kunden umgehend auf den Reisepreis geleistete Zahlungen erstattet.

## 9. Aufhebung/Kündigung des Vertrags wegen besonderer Umstände

- 9.1 Ist der Reiseveranstalter aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrages gehindert, so kann er unverzüglich nach Kenntnis des Rücktrittsgrundes vor Reisebeginn den Rücktritt erklären. Unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände liegen vor, wenn sie nicht der Kontrolle der Vertragspartei unterliegen, die sich darauf beruft und ihre Folgen sich auch durch alle zumutbaren Vorkehrungen nicht hätte vermeiden lassen (§ 651h Abs. 3 BGB).
- 9.2 Wird die Reise aufgrund nicht vorhersehbarer, unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so kann sowohl der Reiseveranstalter als auch der Kunde den Vertrag kündigen. Die Rechtsfolgen ergeben sich aus §651j BGB und §651e Abs. 3 S. 1 und 2, Abs. 4 S. 1 BGB. Danach kann der Reiseveranstalter für erbrachte oder noch zu erbringende Reiseleistung eine angemessene Entschädigung verlangen. Der Reiseveranstalter ist aber verpflichtet, notwendige Maßnahmen zu treffen, den Kunden zurückzubefördern, vor allem dann, wenn der Reisevertrag eine Rückbeförderung umfasst. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung werden in diesem Fall vom Reiseveranstalter und dem Kunden je zur Hälfte getragen. Im Übrigen fallen die Mehrkosten dem Kunden zu Last.
- 9.3 Der Reiseveranstalter kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde 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 gut gebrachten Beträge.

## 10. Obliegenheiten des Kunden

- 10.1 Reiseunterlagen: Der Kunde hat den Reiseveranstalter zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z. B. E-Ticket, Hotelgutscheine, Reiseinformationen) nicht innerhalb der vom Reiseveranstalter mitgeteilten Frist erhält.
- 10.2 Mängelanzeige: Werden Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht, so kann der Kunde Abhilfe verlangen. Der Kunde ist aber verpflichtet, dem Reiseveranstalter einen aufgetretenen Reismangel unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt er dies schuldhaft, tritt eine Minderung des Reisepreises nicht ein. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Anzeige erkennbar aussichtslos oder aus anderen Gründen unzumutbar ist. Der Kunde ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich der Reiseleitung am Urlaubsort oder der örtlichen Agentur zur Kenntnis zu geben. Ist eine Reiseleitung am Urlaubsort nicht vorhanden, sind etwaige Reismängel dem Reiseveranstalter an dessen Sitz zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit der Reiseleitung, der örtlichen Agentur bzw. des Reiseveranstalters wird in der Leistungsbeschreibung, spätestens jedoch mit den Reiseunterlagen, unterrichtet. Die Reiseleitung bzw. die örtliche Agentur ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen. Der Reiseveranstalter kann die Abhilfe verweigern, wenn der Aufwand dafür unverhältnismäßig ist. Durch beispielsweise Erbringung gleich- oder höherwertiger Ersatzleistung, kann Abhilfe geschaffen werden.
- 10.3 Fristsetzung vor Kündigung: Will ein Kunde den Reisevertrag wegen eines Reismangels der in § 651i BGB bezeichneten Art nach § 651i BGB oder aus wichtigem, für den Reiseveranstalter erkennbarem Grund kündigen, hat er dem Reiseveranstalter zuvor eine angemessene Frist zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe vom Reiseveranstalter verweigert wird, diese unmöglich ist oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.
- 10.4 Der Kunde ist verpflichtet, bei auftretenden Schäden im Rahmen der Bestimmungen über die Schadens Minderungspflicht mitzuwirken. Dabei muss er versuchen den Eintritt des Schadens möglichst zu vermeiden.
- 10.5 Der Kunde ist verpflichtet, rechtzeitig am Abreiseort zu erscheinen und ist dafür selbst verantwortlich. Dies gilt vor allem bei selbst gebuchten Flügen oder Eigenanreise.
- 10.6 Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung: Sofern das Gepäck des Kunden bei Flugreisen verloren geht, beschädigt wird oder nicht rechtzeitig ankommt, muss der Kunde unverzüglich eine schriftliche Schadensanzeige (P.I.R.) vor Ort bei der Fluggesellschaft, die die Beförderung durchgeführt hat, vornehmen. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckverlust binnen 7 Tagen, bei Verspätungen innerhalb von 21 Tagen nach Aushändigung, zu erstatten. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung für den Verlust bzw. die Beschädigung von Wertgegenständen oder Geld im

aufgegebenes Gepäck, wenn diese bei der Aufgabe des Gepäckstückes auf dem Flugschein nicht ausdrücklich vermerkt worden sind. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck dem Reiseveranstalter bzw. der Reiseleitung unverzüglich anzuzeigen.  
10.7 Ansprüche in Fällen der Nichtbeförderung, Annullierungen und Verspätungen aus der EU Verordnung Nr. 261/2004 sind ausschließlich an die ausführende Fluggesellschaft zu richten.

## 11. Beschränkung der Haftung

11.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, ist pro Kunde und Reise auf den dreifachen Reisepreis beschränkt a) soweit ein Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder b) soweit der Reiseveranstalter für einen dem Kunden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

11.2 Die deliktische Haftung des Reiseveranstalters für Sachschäden, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist auf die Höhe des dreifachen Reisepreises pro Kunde und Reise beschränkt.

11.3 Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

11.4 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Extremsportarten, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Kunden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen des Reiseveranstalters sind und getrennt ausgewählt wurden. Der Reiseveranstalter haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich war.

11.5 Die internationale Seebeförderung unterliegt dem am 23.04.2014 in Kraft getretenen Athener Übereinkommen (AÜ) sowie der Verordnung (EG) Nr. 392/2009. Die Haftung des Beförderers für sämtliche Schadensersatzansprüche bei Schiffsunfällen im Fall des Todes oder der Körperverletzung von Passagieren sowie des Verlusts oder der Beschädigung von Gepäck und Selbstbehalte (bei Verlust oder Beschädigung in Abzug zu bringende Beträge) ist stets auf die Haftungsbeschränkungen des AÜ in seiner jeweils geltenden Fassung nebst zugehörigen Protokollen beschränkt (derzeit Regelung des Art. 3, Art. 5, Art. 7 und Art. 8 AÜ). Der gem. Art. 8 Abs. 4 AÜ erlaubte Abzug findet Anwendung. Ein Mitverschulden des Passagiers ist stets zu berücksichtigen (Art. 6 AÜ). Der Beförderer haftet nicht für Ereignisse, die eintreten, ehe der Fahrgast das Schiff betreten hat oder nachdem er es verlassen hat. Entsprechendes gilt für das Handreisegepäck im Gewahrsam des Fahrgastes. Der Beförderer haftet nicht für lebende Tiere, die als Reisegepäck befördert werden. Der Beförderer haftet nicht für Schäden, die während des Transports auf Schiffen entstehen, der von einem anderen Frachtführer ausgeführt wird. Der Beförderer haftet nicht für den Verlust oder die Beschädigung von Geld, begebenen Wertpapieren oder anderen Wertgegenständen wie Gold, Silber, Juwelen, Schmuck, Kunstgegenständen, Elektronik oder sonstigen Wertsachen, außer diese wurden bei dem Beförderer zur sicheren Aufbewahrung übergeben (in diesem Fall ist die Haftung nach Art. 8 Abs. 3 AÜ beschränkt). Der Kunde hat selbst dafür Sorge zu tragen, dass er solche Gegenstände in seinem Handgepäck sicher verwahrt.

## 12. Verjährung

Die in § 651 i Abs. 3 BGB bezeichneten vertraglichen Ansprüche des Kunden wegen nicht vertragsgerechter Erbringung von Reiseleistungen verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

## 13. Informationspflicht über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EG-Verordnung Nr. 2111 vom 14.12.05 verpflichtet Reiseveranstalter, Reisevermittler und Vermittler von Beförderungsverträgen, Reisende vor der entsprechenden Flugbeförderung über die Identität jeder ausführenden Fluggesellschaft zu unterrichten, sobald diese feststeht. Soweit dies bei Buchung noch nicht der Fall ist, muss zunächst die wahrscheinlich ausführende Fluggesellschaft angegeben werden. Bei Wechsel der ausführenden Fluggesellschaft nach erfolgter Buchung ist der Reisende unverzüglich zu unterrichten. 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. Versicherungen

Sofern nicht anders erwähnt, sind im Reisepreis keine Versicherungen eingeschlossen. Der Reiseveranstalter empfiehlt dem Kunden ausdrücklich den Abschluss folgender Versicherungen:

- Reiserücktrittkostenversicherung,
- Reisegepäckversicherung,
- Reiseabbruchversicherung,
- Reiseunfallversicherung,
- Reisekrankenversicherung mit Rücktransport.

## 15. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

15.1 Der Reiseveranstalter wird Staatsangehörige eines Staates der EU, 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 Kunden und eventueller Mitreisender (z. B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

15.2 Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der 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 schuldhaft nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

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

## 16. Gültigkeit der Ausschreibung auf der Webseite, im Flyer oder Angebot

Der zum Zeitpunkt der Ausschreibung gültige Stand ist wiedergeben.

## 17. Information zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Der Reiseveranstalter weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass er nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für den Reiseveranstalter verpflichtend würde, informiert der Reiseveranstalter den Kunden hierüber in geeigneter Form. Der Reiseveranstalter weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurde, auf die europäische Online-Streitbeilegungsplattform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

## 18. Datenschutz

Daten werden ausschließlich zur Vertragsanbahnung, Reisevorbereitung, Reisedurchführung, Vertragsabwicklung und Kundenbetreuung einschließlich Werbung für eigene Angebote erfasst und verwendet. Die Daten werden für die Dauer unserer Geschäftsbeziehung, mindestens jedoch bis zum Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gespeichert. Für die Wahrnehmung Ihrer Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung sowie Datenübertragbarkeit nach Art. 15 bis Art. 20 der DSGVO genügt eine kurze Mitteilung. Zur Ausübung Ihrer Rechte wenden Sie sich bitte an die am Ende der Reisebedingungen angegebenen Kontaktdaten. Weitere Informationen nach der Datenschutzgrundverordnung finden Sie auf unserer Homepage unter "Datenschutz". Auf das Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO) wird hingewiesen. / Der Verwendung Ihrer Daten zu Werbezwecken können Sie jederzeit (Art. 21 Abs. 2 DSGVO). Eine kurze Mitteilung, am besten per Mail (Kontaktdaten siehe unten), genügt.

## 19. Rechtswahl

19.1 Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Dies gilt auch für das gesamte Rechtsverhältnis.

19.2 Soweit bei Klagen des Kunden gegen den Reiseveranstalter im Ausland für die Haftung des Reiseveranstalters dem Grunde nach nicht deutsches Recht angewendet wird, findet bezüglich der Rechtsfolgen, insbesondere hinsichtlich Art, Umfang und Höhe von Ansprüchen des Kunden ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

## 20. Gerichtsstand

20.1 Der Kunde kann den Reiseveranstalter nur an dessen Sitz verklagen.

20.2 Für Klagen des Reiseveranstalters gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden 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 des Reiseveranstalters vereinbart.

## 21. Veranstalter/Unsere Kontaktdaten

### WE wellescape GmbH

Geschäftsführerin und Datenschutzbeauftragte: Juliane Hahn

Franz-Sperr-Weg 3

80995 München

Tel.: +49 89 28976595

E-Mail: [info@wellescape.de](mailto:info@wellescape.de)

<http://www.wellescape.de>

Handelsregister München HRB 254378

USt-ID: DE 328887762

IBAN: DE46 7116 0000 0008 1592 54

BIC: GENODEF1VRR

Veranstalter-Haftpflichtversicherung: R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Tel. 0611 533-5859, [www.reiseschaden.ruv.de](http://www.reiseschaden.ruv.de)

Stand: Februar 2024