

## **Allgemeine Reisebedingungen 2020**

### **1. Abschluss des Reisevertrages**

Die Reiseausschreibungen in den Katalogen/auf der Website unter awo-seniorenreisen.de des Arbeiterwohlfahrt KV Herford e.V. (nachfolgend: „AWO“, „wir“, „uns“) stellen keine Angebote im Rechtssinn, sondern unverbindliche Aufforderungen an potenzielle Kunden (nachfolgend: „Kunde(n)“, „Sie“, „Ihr“; wir benutzen lediglich aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur die männliche Form) dar, uns gegenüber ein Angebot auf Abschluss eines Reisevertrages abzugeben.

Mit seiner Anmeldung, die formfrei erklärt werden kann, gibt der Kunde ein solches verbindliches Angebot i.S.d. § 145 BGB ab. An seine Erklärung ist der Kunde 14 Kalendertage ab Abgabe bzw. bei Anmeldung in Textform (z.B. Post/Fax/Mail) ab Versendung gebunden.

Wir sind berechtigt, das Angebot innerhalb der Frist mittels Reisebestätigung anzunehmen. Maßgeblich zur Einhaltung der Frist ist der Zeitpunkt, in dem die Reisebestätigung dem Kunden zugeht.

Sollte der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung des Kunden abweichen, stellt sie ein neues Angebot von uns auf Abschluss eines Reisevertrages dar. An dieses sind wir 10 Tage ab Versendung gebunden. Der Kunde ist berechtigt, unser Angebot innerhalb der Frist anzunehmen. Maßgeblich zur Einhaltung der Frist ist der Zeitpunkt des Zugangs der Annahme bei uns.

### **2. In der Regel kein Widerrufsrecht für Verbraucher**

Auch wenn Sie Verbraucher i.S.d. § 13 BGB sind, steht Ihnen bezüglich des Reisevertrages nur dann ein gesetzliches Widerrufsrecht zu, wenn der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist und die entsprechenden mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, nicht auf Ihre vorhergehende Bestellung geführt wurden.

### **3. Daten des Reiseveranstalters**

Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Herford e.V.

- Seniorenreisen -

Vertreten durch den Vorstand

Hermannstr. 10

32130 Enger

Tel: 05224 – 91234-15

Fax: 05224 – 91234-25

E-Mail: senreisen@awo-herford.de

Internet: www.awo-seniorenreisen.de

### **4. Preis, Leistungsumfang**

Sowohl der Reisepreis als auch der Umfang der Reiseleistungen ergeben sich aus der Reiseausschreibung sowie den hierauf Bezug nehmenden Erklärungen (Angebot und Annahme) der Vertragsparteien. Die Kosten für eine Reiseversicherung sind im Reisepreis nicht enthalten.

### **5. Sicherungsschein, Bezahlung**

Zur Absicherung der Kundengelder haben wir eine Insolvenzabsicherung bei der R+V Versicherung AG abgeschlossen. Der Sicherungsschein ist der Reisebestätigung beigelegt.

Mit Zugang von Reisebestätigung und Sicherungsschein ist eine Anzahlung von 20 % des Reisepreises, höchstens jedoch 250,00 € pro Reisetilnehmer fällig. Die Kosten für Reiseversicherungen werden in voller Höhe zusammen mit der Anzahlung fällig.

Der restliche Reisepreis wird 4 Wochen vor Reiseantritt bzw. bei späterer Buchung sofort fällig.

Zahlungen können durch Überweisung auf unser Konto bei der Sparkasse Herford vorgenommen werden. Unsere genauen Bankverbindungsdaten teilen wir Ihnen in unserer Reisebestätigung mit. Dieser ist außerdem ein Überweisungsträger für die Anzahlung und Kosten der Reiseversicherung beigelegt.

### **6. Preis- und Leistungsänderungen nach Vertragsschluss**

6.1 Wir sind berechtigt, den bestätigten Reisepreis zu erhöhen, soweit die begehrte Erhöhung sich unmittelbar aus einer nach Vertragsschluss erfolgten

- Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger,
- Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren, oder
- Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse ergibt.

Wir werden den Kunden nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger klar und verständlich über die Preiserhöhung und deren Gründe unterrichten und hierbei die Berechnung der Preiserhöhung mitteilen.

Der Kunde kann eine Senkung des Reisepreises und Berechnung des neuen Reisepreises nach folgender Ziff. 6.2 verlangen, soweit eine begehrte Senkung sich unmittelbar aus einer nach Vertragsschluss erfolgten Änderung der in Ziff. 6.1 aufgeführten Positionen ergibt und dies zu niedrigeren Kosten für die AWO führt..

Soweit für die AWO dadurch Verwaltungskosten entstehen, können diese in tatsächlich entstandener Höhe vom errechneten Ermäßigungs- bzw. Erstattungsbetrag abgezogen werden. Sie sind auf Verlangen des Kunden nachzuweisen.

6.2 Der Reisepreis wird maximal um den Betrag verändert, der sich bei Addition der Änderungsbeträge der in Ziff. 6.1 genannten Kostenbestandteile ergibt. Soweit einschlägige Änderungen die Reisegruppe als Gesamtheit betreffen, werden sie zunächst pro Kopf umgelegt. Zur Ermittlung des Umlagebetrages wird – je nachdem, was für die Kunden günstiger ist – entweder die konkret erwartete oder die ursprünglich kalkulierte durchschnittliche Teilnehmerzahl zugrunde gelegt.

6.3 Bis zu 8 % ist eine Preiserhöhung einseitig möglich und damit wirksam. Sollte sich der Reisepreis um mehr als 8 % erhöhen, können wir unseren Kunden nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn auffordern, innerhalb angemessener Frist, die angebotene Preiserhöhung anzunehmen oder vom Vertrag zurückzutreten. Wir sind außerdem dazu berechtigt, Ihnen wahlweise auch die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise (Ersatzreise) anzubieten. Mit ausdrücklicher Annahme oder nach fruchtlosem Verstreichen der vorgenannten Frist gilt das Angebot als angenommen. Wenn Sie stattdessen den Rücktritt wählen, erhalten Sie den Reisepreis unverzüglich zurück. Ansprüche auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen bleiben unberührt.

6.4 Wir behalten uns außerdem vor, nach Vertragsschluss notwendige, andere Vertragsbedingungen als den Reisepreis einseitig zu ändern, wenn die Änderungen unerheblich sind und nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt werden. Wir werden den Kunden hierüber vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise über die Änderung unterrichten.

6.5 Können wir Ihnen aus einem nach Vertragsschluss eingetretenen Umstand die Reise nur unter erheblicher Änderung einer der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen oder nur unter Abweichung von besonderen Vorgaben des Reisenden, die Inhalt des Vertrags geworden sind, verschaffen, sind wir dazu berechtigt, Sie vor Reisebeginn dazu aufzufordern, innerhalb angemessener Frist, die angebotene Vertragsänderung anzunehmen oder vom Vertrag zurückzutreten. Wir sind außerdem dazu berechtigt, Ihnen wahlweise auch die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise (Ersatzreise) anzubieten. Mit ausdrücklicher Annahme oder nach fruchtlosem Verstreichen der vorgenannten Frist gilt das Angebot als angenommen. Wenn Sie stattdessen den Rücktritt wählen, erhalten Sie den Reisepreis unverzüglich zurück. Ansprüche auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen bleiben unberührt.

### **7. Rücktritt des Kunden, Ersatzteilnehmer**

7.1 Unbeschadet des Rechts zum kostenfreien Rücktritt in den voranstehend beschriebenen Fällen (Preiserhöhung über 8 % oder erhebliche Änderungen eines anderen Bestandteils der Reiseleistung) sowie in Fällen, in denen 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 (§ 651 h Abs. 3 BGB), ist der Rücktritt des Kunden vor Reiseantritt zwar jederzeit möglich, jedoch mit einem Entschädigungsanspruch verbunden.

Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart wird, gelten unter Berücksichtigung der Bemessungsgrundlagen des § 651 h Abs. 2 BGB folgende Entschädigungspauschalen als vereinbart:

#### **Bei Flugreisen:**

##### Zugang der Rücktrittserklärung

bis 42. Tag vor Reisebeginn  
41. bis 30. Tag vor Reisebeginn  
29. bis 22. Tag vor Reisebeginn  
21. bis 15. Tag vor Reisebeginn  
14. bis 7. Tag vor Reisebeginn  
6. bis 1. Tag vor Reisebeginn  
am Reisetag oder bei Nichtantritt

##### Entschädigungspauschale

25 % vom Reisepreis  
35 % vom Reisepreis  
44 % vom Reisepreis  
55 % vom Reisepreis  
75 % vom Reisepreis  
85 % vom Reisepreis  
90 % vom Reisepreis

#### **Bei Busreisen**

##### Zugang der Rücktrittserklärung

bis 151. Tag vor Reisebeginn  
150. bis 91. Tag vor Reisebeginn  
  
90. bis 40. Tag vor Reisebeginn  
39. bis 30. Tag vor Reisebeginn  
29. bis 22. Tag vor Reisebeginn  
21. bis 15. Tag vor Reisebeginn  
ab 14. Tag vor Reisebeginn

##### Entschädigungspauschale

25,00 € Bearbeitungsgebühr  
5 % vom Reisepreis (mind. jedoch 25,00 € Bearbeitungsgebühr)  
20 % vom Reisepreis  
50 % vom Reisepreis  
60 % vom Reisepreis  
80 % vom Reisepreis  
90 % vom Reisepreis

Auf Verlangen des Kunden sind wir verpflichtet, die Höhe der Entschädigung zu begründen.

Darüber hinaus bleibt dem Kunden der Nachweis unbenommen, dass uns ein Schaden überhaupt nicht oder nicht in der mit der Pauschale berechneten Höhe entstanden ist.

7.2 Der Kunde hat unbeschadet des Voranstehenden das Recht, uns innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Die Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie uns nicht später als 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

Wir können dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt.

Wenn der Dritte in den Vertrag eintritt, haften er und der Kunde uns als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten, wobei wir eine Erstattung von Mehrkosten nur fordern dürfen, wenn und soweit diese angemessen und uns tatsächlich entstanden sind. Über die Höhe der uns durch den Eintritt des Dritten entstandenen Mehrkosten haben wir dem Reisenden Nachweis zu erteilen.

## 8. Rücktritt und Kündigung der AWO

8.1 Wird eine in der Reiseausschreibung oder im sonstigen Vertragsinhalt festgelegte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, sind wir berechtigt, spätestens am 21. Tag vor Reisebeginn vom Reisevertrag zurückzutreten.

8.2 Wir sind ebenfalls zum Rücktritt vom Reisevertrag berechtigt, wenn wir aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert sind. In diesem Fall haben wir den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund zu erklären.

8.3. Sofern wir vom Reisevertrag gemäß Ziff. 8.1 oder Ziff. 8.2 zurücktreten, müssen Sie den Reisepreis nicht bezahlen. Sollten Sie diesen bereits vollständig oder teilweise (Anzahlung) beglichen haben, werden wir ihn unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt zurückzahlen.

8.4 Wir sind außerdem dazu berechtigt, den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn die Durchführung der Reise trotz einer entsprechenden Abmahnung durch uns vom Reisenden nachhaltig gestört wird. Das gleiche gilt, wenn sich ein Reisender in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrags gerechtfertigt ist. Wir behalten jedoch den Anspruch auf den Reisepreis. Eventuelle Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der betroffene Reisende selbst. Wir lassen uns jedoch den Wert ersparter Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen, die aus einer anderen Verwendung nicht in Anspruch genomener Leistungen erlangt werden einschließlich evtl. Erstattungen durch Leistungsträger, Reiseversicherungen

## 9. Reiseversicherungen

Wir empfehlen den Abschluss eines umfassenden Reiseversicherungspaketes, insbesondere den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Kosten einer Unterstützung einschließlich einer Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit oder Tod.

## 10. Kundenobliegenheiten und –rechte bei mangelhafter Reise, Verjährung

10.1 Wird die Reise nicht vertragsgerecht erbracht, so kann der Kunde Abhilfe verlangen. Diese können wir verweigern, wenn sie unmöglich ist oder unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

10.2 Wenn wir nicht innerhalb einer vom Kunden bestimmten angemessenen Frist Abhilfe schaffen, kann der Kunde selbst Abhilfe schaffen und Ersatz für erforderliche Aufwendungen verlangen. Wenn wir die Abhilfe verweigern oder sofortige Abhilfe notwendig ist, bedarf es einer Fristsetzung nicht.

10.3 Für die Dauer des Reisemangels kann der Kunde die Minderung des Reisepreises geltend machen.

10.4 Wenn die Reise durch den Reisemangel erheblich beeinträchtigt wird, kann der Kunde den Vertrag kündigen, wobei die Kündigung erst zulässig ist, wenn uns eine angemessene Frist gesetzt worden ist, die wir haben verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten. Auch hier gilt, dass es einer Fristsetzung nicht bedarf, wenn wir die Abhilfe verweigern oder sofortige Abhilfe notwendig ist.

10.5 Unbeschadet seines Rechts auf Minderung oder Kündigung kann der Kunde auch Schadensersatz verlangen, es sei denn, der Reisemangel wurde von ihm oder einem Dritten verschuldet, der weder Leistungserbringer noch in anderer Weise an der Erbringung der von dem Reisevertrag umfassten Reiseleistungen beteiligt ist und für uns nicht vorhersehbar oder nicht vermeidbar war oder wenn er durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht wurde.

10.6 Das Recht auf Minderung gem. § 651 m BGB oder Schadensersatz gem. § 651 n BGB besteht nicht, wenn wir infolge einer schuldhaften Unterlassung der unverzüglichen Anzeige des Reisemangels keine Abhilfe schaffen können.

10.7 Vertragliche Ansprüche wegen Reisemängeln verjähren in 2 Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

10.8 Weitere Einzelheiten zu Kundenobliegenheiten und –rechten bei Reisemängeln sowie zur Verjährung können den §§ 651 i BGB – 651 o BGB entnommen werden.

## 11. Haftungsbeschränkung der AWO

11.1 Die Haftung der AWO für Schäden, die nicht Körperschäden sind, wird auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden des Kunden nicht schuldhaft herbeigeführt wird.

11.2 Für alle gegen uns gerichteten Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist die Haftung für Sachschäden ebenfalls auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt.

Die Haftungshöchstsummen verstehen sich jeweils je Reisenden und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Abkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

11.3 Wir haften nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Theaterbesuch, Ausstellungen usw.), wenn diese ausdrücklich als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Kunden erkennbar nicht Vertragsbestandteil sind.

11.4 Gelten für die Reiseleistung internationale Übereinkünfte oder auf solchen beruhende gesetzliche Vorschriften, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz gegen den Leistungserbringer nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen entsteht oder geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist, ist auch ein Schadensersatzanspruch uns gegenüber insoweit beschränkt oder ausgeschlossen.

## 12. Mitwirkungspflicht, Reiseleitung, Beistandspflicht

12.1 Jeder Reisende ist verpflichtet, bei Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen an der Vermeidung oder Minimierung etwaiger Schäden mitzuwirken.

12.2 Unsere Reiseleitungen sind beauftragt, während der Reise etwaige Mängelanzeigen sowie Abhilfeverlangen entgegenzunehmen und für Abhilfe zu sorgen, sofern möglich und erforderlich. Sie sind außerdem beauftragt, dem Reisenden den von der AWO gem. § 651 q BGB geschuldeten Beistand zu gewähren.

12.3 Die Reiseleitungen sind aber nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche mit Wirkung gegen uns anzuerkennen.

## 13. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

13.1 Wir werden den Kunden über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse und Gesundheitsvorschriften des Bestimmungslandes informieren. Um Personen, die nicht die deutsche Staatsangehörigkeit haben, entsprechende Informationen über abweichende Einreisebestimmungen geben zu können, bitten wir bei Reisebuchung um eine entsprechende Mitteilung.

13.2 Der Reisende ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten, es sei denn, sie sind durch unsere schuldhaft falsche oder Nichtinformation bedingt.

13.3 Wir haften nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn Sie uns mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, die Verzögerungen sind von uns zu vertreten.

## 14. Ausführendes Luftfahrtunternehmen

Wir informieren sie über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens, sobald dieses feststeht. Soweit dies bei Anmeldung noch nicht der Fall ist, benennen wir Ihnen zunächst das wahrscheinlich ausführende Luftfahrtunternehmen. Bei einem Wechsel des Luftfahrtunternehmens nach erfolgter Anmeldung werden wir Sie unverzüglich unterrichten.

## 15. In der Regel keine Barrierefreiheit

Die Reisen der AWO sind im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht geeignet. Wir nutzen bei den Reisen diverse Transportmittel, wie Busse, Schiffe, etc. Der Ein- und Ausstieg in diese Transportmittel muss eigenständig möglich sein. Die Unterkünfte/Hotels sind nicht behindertengerecht ausgestattet und für Personen mit eingeschränkter Mobilität nur bedingt geeignet.

Wenn Sie uns vor einer etwaigen Buchung ansprechen und uns etwaige körperliche Einschränkungen mitteilen, beraten wir Sie gerne.

Die Mitnahme eines Rollators bedarf der vorherigen Absprache mit uns und ist nur begrenzt und bei frühzeitiger Anmeldung möglich.

## 16. Hinweise zur Datenverarbeitung

Wir verarbeiten die von Ihnen im Rahmen der Anmeldung angegebenen personenbezogenen Daten (Name, Adresse, Geburtsdatum etc.) zum Zwecke der Vertragserfüllung und geben diese Daten – soweit zur Vertragserfüllung erforderlich – auch an Dritte, z.B. den Hotelbetreiber, das Bus- oder Luftfahrtunternehmen etc. weiter. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DS-GVO. Wir behalten uns außerdem vor, die von Ihnen im Rahmen der Anmeldung angegebenen Daten dazu zu nutzen, um Ihnen per Briefpost interessante Informationen zu weiteren Reiseveranstaltungen zukommen zu lassen. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO. **Sie haben das Recht** auf Auskunft (Art. 15 DS-GVO), auf Berichtigung oder Löschung (Art. 16, 17 DS-GVO), auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DS-GVO), auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DS-GVO) und auf **Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zwecke der Werbung (Art. 21 DS-GVO)**. Sie haben außerdem das Recht, sich bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns zu beschweren (Art. 77 DS-GVO). Unsere Kontaktdaten finden Sie unter Ziff. 3 dieser Allgemeinen Reisebedingungen. Unsere Datenschutzbeauftragte Frau Bianca Kleimeier erreichen Sie elektronisch unter [datenschutz@awo-herford.de](mailto:datenschutz@awo-herford.de), fernmündlich unter 05224-91234-18 oder postalisch unter der in Ziff. 3 angegebenen Anschrift mit dem Zusatz „die Datenschutzbeauftragte“. Nach Ablauf der gesetzlichen Speicherungsspflichten werden Ihre personenbezogenen Daten gelöscht.

## 17. OS-Plattform/Streitbeilegung

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter folgendem Link finden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet und nicht bereit.

## 18. Weitere Bestimmungen

Sollten eine oder mehrere Regelungen des Reisevertrages oder dieser Allgemeinen Reisebedingungen unwirksam sein, so bleibt der Vertrag bzw. bleiben die Allgemeinen Reisebedingungen im Übrigen jedoch wirksam. Die unwirksame(n) Regelung(en) werden durch die gesetzliche(n) Bestimmung(en) ersetzt.