Allgemeine Reisebedingungen für Pauschalreisen

In Ergänzung der gesetzlichen Bestimmungen in den §§ 651a BGB bis 651y BGB und in Art. 250 und Art. 252 EGBGB für Pauschalreisen werden nachstehende Allgemeine Reisebedingungen (ARB), soweit wirksam vereinbart, Bestandteil des zwischen Ihnen als Anmelder, bzw. den angemeldeten Teilnehmern der Gruppenreise (nachfolgend „Reisenden“) und dem Reiseveranstalter Reiseservice Henser GmbH & Co. KG (nachfolgend kurz „Reiseservice Henser“) zustande kommenden Reisevertrags.

Diese ARB gelten nicht für Einzelleistungen und Reiseleistungen im Sinne von § 651a Abs. 4 BGB, die keine Pauschalreise darstellen, sowie für die Vermittlung verbundener Reiseleistungen im Sinne des § 651w BGB.

Für Geschäftsreisen gelten diese ARB nur soweit, als diesen kein Rahmenvertrag über die Organisation von Geschäftsreisen zugrunde liegt.

Diese ARB sind im Internet unter https://reiseservice-henser.de/agb/ abrufbar.

1. Anmeldung

1.1. Mit der Anmeldung, die schriftlich, mündlich, per Telefax oder auf elektronischem Wege (E-Mail/Internet) erfolgen kann, bieten Sie Reiseservice Henser den Abschluss eines Pauschalreisevertrages über eine Gruppenreise aufgrund der in dem Prospekt oder in der Reiseausschreibung von Reiseservice Henser genannten Leistungsbeschreibungen, vorvertraglicher Informationen und Preise verbindlich an. Der Reisevertrag kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung durch Reiseservice Henser zustande. Die Annahme durch Reiseservice Henser, die keiner bestimmten Form bedarf, steht unter der aufschiebenden Bedingung, dass der Reisende diese ihm zur Verfügung stehenden Allgemeinen Reisebedingungen durch Nichtwidersprechen genehmigt. Sie erhalten unverzüglich nach Vertragsschluss von Reiseservice Henser eine Bestätigung des Vertrages (Reisebestätigung), die alle wesentlichen Angaben über die vom Anmelder gebuchten Reiseleistungen enthält. Bei gleichzeitiger Anwesenheit beider Parteien (beispielsweise im Reisebüro), wird die Bestätigung in Papierform übergeben; im Übrigen kann die Übermittelung auch auf einem dauerhaften elektronischen Datenträger erfolgen.

1.2. Spätestens 6 Wochen vor Reisebeginn ist Reiseservice Henser vom Anmelder auf einem dauerhaften Datenträger im vorgegebenen Format eine Teilnehmerliste mit Angaben zu den vollständigen Namen, den Geburtsdaten und Staatsangehörigkeiten sämtlicher Teilnehmer an der Gruppenreise zur Verfügung zu stellen. Die Daten sind für die Erfüllung des Reisevertrags, zum Schutz lebenswichtiger Interessen der Teilnehmer, beispielsweise einer Nachverfolgbarkeit im Rahmen der Infektionsprävention, sowie zur Wahrung berechtigter Interessen der Teilnehmer oder von Reiseservice Henser erforderlich. Es gelten die Bestimmungen zum Datenschutz nach Maßgabe von Ziffer 12. dieser Reisebedingungen.

1.3. Für die Vertragspflichten von Teilnehmern der Gruppenreise steht der Anmelder wie für eigene Verpflichtungen ein, soweit er eine solche Verpflichtung durch eine ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat. Sollte der Anmelder ausnahmsweise in Vertretung für die einzelnen Gruppenteilnehmer handeln, ist er Reiseservice Henser zum Schadensersatz verpflichtet, wenn im Falle minderjähriger Reisender der Reisevertrag mangels Einwilligung oder Genehmigung durch die gesetzlichen Vertreter nicht wirksam zustande kommt.

1.4. Weicht die Bestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot von Reiseservice Henser vor, an das sich Reiseservice Henser 10 Tage ab Zugang beim Anmelder gebunden hält. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit Reiseservice Henser im Hinblick auf das neue Angebot auf die Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat, und der Anmelder oder der Reisende innerhalb der Bindungsfrist ausdrücklich oder durch schlüssige Erklärung (beispielsweise durch Zahlung auf den Reisepreis) das neue Angebot angenommen hat.

1.5. Die von Reiseservice Henser erteilten vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen gemäß Art. 250 § 3 Nrn. 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB (nachstehend Ziffer 6) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, wenn dies zwischen uns ausdrücklich vereinbart wird.

1.6. Gemäß §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB besteht bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz (Brief, Telefon, Telekopie, E-Mail, SMS, Telemedien, Onlinedienste) abgeschlossen werden, kein Widerrufsrecht. In diesen Fällen bestehen lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (nachstehend Ziffer 6). Ein Widerrufsrecht besteht nur dann, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Anmelders geführt worden.

2. Sicherungsschein, Bezahlung und Preisänderungen

2.1. Zur Absicherung gezahlter Kundengelder hat Reiseservice Henser einen Kundengeldabsicherungsvertrag mit der R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, abgeschlossen. Hierdurch ist für den Fall der Zahlungsunfähigkeit oder der Insolvenz nach § 651r BGB iVm. Art. 252 EGBGB sichergestellt, dass Ihnen der gezahlte Reisepreis, sofern Reiseleistungen deswegen ausfallen und etwaig notwendige Aufwendungen erstattet werden, die für die vertraglich vereinbarte Rückreise, z.B. einen Bus-, Flug- oder Fährtransfer, anfallen. Sie haben in diesen Fällen bei Vorlage des Sicherungsscheins einen unmittelbaren Anspruch gegen die im Sicherungsschein mit Kontaktdaten benannte Versicherungsgesellschaft, die mit der Schadenregulierung und der Verwaltung der Insolvenzversicherung betraut ist. Ein Sicherungsschein wird Ihnen zusammen mit der Bestätigung des Vertrages (Reisebestätigung) ausgehändigt.

2.2. Binnen 3 Wochen nach Vertragsschluss ist nach vorheriger Aushändigung der Bestätigung nebst Sicherungsschein eine Vorauszahlung (Anzahlung) auf den Reisepreis zu leisten. Sie beträgt 10% des Reisepreises.

2.3. Der restliche Reisepreis wird spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn fällig und zahlbar, sofern feststeht, dass die Reise nicht mehr aus den in Ziffer 5.2. genannten Grund abgesagt werden kann und die Reise wie in der Bestätigung ausgewiesen durchgeführt wird.

2.4. Ist der Reisepreis bis zum Reisebeginn entsprechend der vereinbarten Zahlungsfälligkeiten trotz angemessener Fristsetzung nicht vollständig bezahlt, berechtigt dieses Reiseservice Henser nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen (§ 323 BGB) vom Reisevertrag zurückzutreten und eine Entschädigung (§ 325 BGB) in Höhe der pauschalierten Entschädigungsansprüche entsprechend nachstehender Ziffer 6.2. zu verlangen, es sei denn, dass bereits zu diesem Zeitpunkt ein Reisemangel vorliegt.

2.5. Eine Erhöhung des Reisepreises kann Reiseservice Henser einseitig nur verlangen, soweit der Vertrag dies nach Maßgabe der §§ 651f, 651g BGB und aufgrund nachstehender Bestimmungen vorsieht. Eine Preiserhöhung kann sich aus einer nach Vertragsschluss erfolgten Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger, insbesondere von Fährtickets, aus der Erhöhung von Steuern und sonstiger Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren, Ferienhausnebenkosten sowie aus einer Änderung der für die betreffenden Pauschalreise geltenden Wechselkurse ergeben.

2.6. Bei einer auf den Reiseteilnehmer bezogenen Erhöhung kann Reiseservice Henser den Erhöhungsbetrag verlangen. In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Teilnehmerplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Der sich so ergebende Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann von Reiseservice Henser verlangt werden. Bei einer Erhöhung von Abgaben, Hafen- oder Flughafengebühren sowie Ferienhausnebenkosten kann der Reisepreis um den entsprechenden anteiligen Betrag heraufgesetzt werden. Bei einer Erhöhung der Wechselkurse kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für Reiseservice Henser verteuert hat.

2.7. Preiserhöhungen sind nur zulässig, soweit Reiseservice Henser

den Anmelder auf einem dauerhaften Datenträger klar und verständlich über die Preiserhöhung und deren Gründe unterrichtet hat und hierbei die Berechnung der Preiserhöhung mitteilt. Eine Preiserhöhung ist nur zulässig, wenn die Unterrichtung des Anmelders nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn erfolgt.

2.8. Soweit der Reisevertrag eine Erhöhung des Reisepreises vorsieht, können Sie von Reiseservice Henser eine Senkung des Reisepreises dann verlangen, wenn und soweit sich die Preise, Abgaben, Kosten oder Wechselkurse nach Ziffer 2.5. nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für Reiseservice Henser führt. Haben Sie mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag von Reiseservice Henser zu erstatten. Reiseservice Henser kann jedoch von dem zu erstattenden Mehrbetrag die tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben abziehen, die auf Verlangen des Anmelders der Höhe nach nachzuweisen sind.

2.9. Übersteigt die vorbehaltene Preiserhöhung 8 % des Reisepreises, sind Sie berechtigt, innerhalb einer von Reiseservice Henser gleichzeitig mit der Mitteilung der Preiserhöhung gesetzten angemessenen Frist entweder das Angebot auf Preiserhöhung anzunehmen oder vom Reisevertrag entschädigungsfrei zurückzutreten. Nach Ablauf der von Reiseservice Henser bestimmten Frist gilt das Angebot zur Preiserhöhung oder sonstigen Vertragsänderung als angenommen.

3. Leistungen und Leistungsänderungen

3.1. Die vertraglich vereinbarten Leistungen von Reiseservice Henser ergeben sich im Einzelnen aus der Leistungsbeschreibung, den vorvertraglichen Informationen sowie aus den hierauf Bezug nehmenden Angaben der Reisebestätigung.

3.2. Soweit Reiseservice Henser außerhalb seines Pauschalangebots zusätzlich eine Leistung erbringt (insbesondere zusätzliche Fährverbindungen, Freizeitarrangements, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Ausflüge etc.), so erbringt Reiseservice Henser Fremdleistungen, die lediglich vermittelt werden, wenn hierauf in der Reise- oder Veranstaltungsausschreibung und in der Reisebestätigung ausdrücklich hingewiesen wurde und diese Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet sind, dass sie erkennbar nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages sind.

3.3. Vor Vertragsschluss kann Reiseservice Henser jederzeit eine Änderung der Leistungsbeschreibungen vornehmen, über die der Anmelder vor Buchung selbstverständlich informiert wird.

3.4. Änderungen wesentlicher Reiseleistungen gegenüber dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn notwendig werden und von Reiseservice Henser nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit sie nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, insbesondere soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

3.5. Reiseservice Henser ist verpflichtet, den Reisenden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger zu informieren. Gegebenenfalls wird Reiseservice Henser dem Reisenden eine unentgeltliche Umbuchung oder einen unentgeltlichen Rücktritt anbieten.

3.6. Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft der Reiseleistung oder der Abweichung von Ihren besonderen Vorgaben, die Inhalt des Pauschalreisevertrages geworden sind, sind Sie berechtigt, innerhalb einer von Reiseservice Henser 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 Reiseservice Henser Ihnen eine solche Reise angeboten hat. Sie haben dabei die Wahl, entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, sofern Ihnen eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten. Wenn Sie nicht gegenüber Reiseservice Henser reagieren oder nicht innerhalb der gesetzten Frist, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf werden Sie in der Änderungserklärung in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hingewiesen.

3.7. Bei Schiffs- oder Fährverbindungen entscheidet über notwendig werdende Änderungen der Fahrtzeit und/oder der Routen, etwa aus Sicherheits- oder Witterungsgründen, allein der Kapitän.

3.8. Reiseservice Henser behält sich bei Busreisen vor, das in der Leistungsbeschreibung bzw. den vorvertraglichen Informationen genannte Beförderungsunternehmen vor Reisebeginn zu ändern soweit dies im Vertrag vorgesehen und die Änderung nicht erheblich ist und nicht den Gesamtzuschnitt der Reise beeinträchtigt.

3.9. Eventuelle Mängelansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte Reiseservice Henser für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist Ihnen der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.

4. Ersatzperson

4.1. Innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn können Sie auf einem dauerhaften Datenträger erklären, dass ein Dritter (Ersatzperson) in Ihre Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie Reiseservice Henser spätestens 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

4.2. Reiseservice Henser kann dem Eintritt des Dritten anstelle des Reisenden widersprechen, wenn der Dritte vertragliche Reiseerfordernisse nicht erfüllt.

4.3. Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, ist Reiseservice Henser berechtigt, für die Reiseservice Henser durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Bearbeitungskosten pauschal 25 EUR zu verlangen. Gegenüber Leistungsträgern (bspw. für Schiffs-, Fähr- oder Flugverbindungen) tatsächlich entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Reiseservice Henser hat Ihnen einen Nachweis darüber zu erteilen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind. Ihnen bleibt der Nachweis mit dem Eintritt des Dritten nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten unbenommen.

4.4. Für den Reisepreis und die durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Kosten haften Sie und die Ersatzperson als Gesamtschuldner.

5. Kündigung und Rücktritt durch Reiseservice Henser

5.1. Reiseservice Henser kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn die Durchführung der Reise trotz einer entsprechenden Abmahnung durch Reiseservice Henser vom Reisenden nachhaltig gestört wird. Das gleiche gilt, wenn sich ein Reisender in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Reiseservice Henser behält jedoch den Anspruch auf den Reisepreis. Etwaige Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Störer selbst. Reiseservice Henser muss sich jedoch den Wert ersparter Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die aus einer anderen Verwendung nicht in Anspruch genommener Leistungen erlangt werden, einschließlich etwaiger Erstattungen durch Leistungsträger.

5.2. Reiseservice Henser kann bei Nichterreichen einer in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. den vorvertraglichen Informationen und in der Bestätigung angegebenen Mindestteilnehmerzahl bis 3 Wochen vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten (Zugang beim Anmelder). Reiseservice Henser informiert Sie selbstverständlich, sofern zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich wird, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann. Die Rücktrittserklärung wird Ihnen unverzüglich zugeleitet. Sie erhalten den gezahlten Reisepreis dann unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung zurück.

5.3. Reiseservice Henser kann vor Reisebeginn nach Maßgabe von § 651h Abs. 4 Nr. 2 BGB vom Vertrag zurücktreten, wenn Reiseservice Henser aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist. Das kann beispielsweise bei Krieg, Terrorismus, Streik, Naturkatastrophen, Krankheitsausbrüchen oder anderweitiger Belegung von Unterkünften aufgrund behördlicher Anordnungen der Fall sein. In diesem Fall hat Reiseservice Henser den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund zu erklären. Tritt Reiseservice Henser vom Vertrag zurück, verlieren Reiseservice Henser den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis.

5.4. Tritt Reiseservice Henser wegen der COVID-19-Pandemie vom Vertrag zurück, kann Reiseservice Henser dem Reisenden statt einer Rückerstattung der auf den Reisepreis geleisteten Zahlungen einen Reisegutschein nach Maßgabe von Art. 240 § 6 EGBGB

anbieten. Der Reisende hat die Wahl, ob er das Angebot von Reiseservice Henser annimmt oder sein Recht auf Rückerstattung des Reisepreises ausübt.

6. Rücktritt und Umbuchung durch Reisende

6.1. Der Reisende kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Im Falle des Rücktritts oder bei Nichtantritt der Reise verliert Reiseservice Henser den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann Reiseservice Henser eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von Reiseservice Henser zu vertreten ist oder am Bestimmungsort keine außergewöhnlichen Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungort erheblich beeinträchtigen. Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von Reiseservice Henser unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären. Die Rücktrittsentschädigungen sind in Ziffer 6.2. pauschaliert. Bei der Berechnung des Entschädigungsanspruchs sind gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen zu berücksichtigen. Die Entschädigung berechnet sich aus dem Endreisepreis je angemeldetem Teilnehmer für die gebuchte Gruppengröße und wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung des Reisenden berechnet. Sie ist auf Ihr Verlangen von Reiseservice Henser zu begründen. Ihnen bleibt der Nachweis vorbehalten, die Reiseservice Henser zustehenden Rücktrittskosten seien wesentlich geringer als die geforderten Entschädigungspauschalen (auch „Stornogebühren“).

6.2. Der pauschalierte Anspruch auf Stornogebühren beträgt pro Person bei einem Rücktritt:

6.2.1. bis 24. Woche vor Reisebeginn 10% des Reisepreises
6.2.2. ab 23. bis 16. Woche vor Reisebeginn 50% des Reisepreises
6.2.3. ab 15. bis 8. Woche vor Reisebeginn 70% des Reisepreises
6.2.4. ab 7. bis 4. Woche vor Reisebeginn 80% des Reisepreises
6.2.5. ab 3. Woche vor Reisebeginn
und bei Nichtantritt 90% des Reisepreises

Als Stichtag für die Berechnung der Frist gilt der Zugang der Rücktrittserklärung.

6.3. Reiseservice Henser behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit Reiseservice Henser nachweist, dass wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. Dies gilt insbesondere dann, wenn durch Rücktritte die für die Preiskalkulation zugrunde gelegte und bekannt gegebene Gruppengröße unterschritten wird. Reiseservice Henser ist in diesen Fällen verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

6.4. Ist Reiseservice Henser infolge eines Rücktritts zur teilweisen oder vollständigen Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, hat Reiseservice Henser unverzüglich zu leisten, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung.

6.5. Nach Vertragsschluss besteht kein Anspruch auf Durchführung von Umbuchungswünschen des Reisenden, mithin auf eine Änderung des Reisetermins, des Reiseziels, des Ferienhauses oder der Beförderungsleistung (z.B. Fährverbindung). Wird dennoch auf Wunsch des Reisenden eine Umbuchung bis zur 24. Woche vor Reiseantritt für einen Termin, der innerhalb des zeitlichen Geltungsbereichs der Reiseausschreibung liegt, vorgenommen, ist Reiseservice Henser berechtigt, neben den sich hierdurch ergebenden Mehrkosten und Preisdifferenzen ein Umbuchungsentgelt von pauschal 15 EUR pro Reiseteilnehmer zu erheben. Dem Reisenden bleibt der Nachweis gestattet, dass keine oder geringere Kosten als die vorstehende Pauschale entstanden sind. Sofern Leistungsträger nach deren Vertrags- und Geschäftsbedingungen höhere Gebühren für eine Umbuchung verlangen, können diese insoweit entstehenden Umbuchungsentgelte auch von Reiseservice Henser verlangt werden.

6.6. Spätere Änderungswünsche, die nach Ablauf der in Ziffer 6.5. genannten Frist vorgebracht werden, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 6.2. und gleichzeitiger Neuanmeldung durchgeführt werden. Dieses gilt nicht bei Umbuchungen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

6.7. Das Recht des Reisenden, innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn durch Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger einen Ersatzteilnehmer (vorstehend Ziffer 4) zu benennen und zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt.

7. Beistand, Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung, Kündigung

7.1. Reiseservice Henser ist nach § 651q BGB verpflichtet, dem Reisenden bei auftretenden Problemen und Schwierigkeiten unverzüglich in angemessener Weise durch Bereitstellung geeigneter Informationen Beistand zu gewähren und zu unterstützen. Dies erfolgt zumeist durch die örtlichen Vertreter von Reiseservice Henser. Die jeweiligen Kontaktdaten können Sie den Reiseunterlagen entnehmen. Im Übrigen können Sie sich zur Einforderung von Beistandsleistungen auch direkt an Reiseservice Henser unter folgenden Kontaktdaten wenden: Telefon: +49 5201 6590 90 | Telefax: +49 5201 6590 929 | E-Mail: info@reiseservice-henser.de.

7.2. Wird eine Reiseleistung nicht oder nicht frei von Mängeln erbracht, so können Sie innerhalb angemessener Frist Abhilfe verlangen. Der Bestimmung einer Frist für die Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn Abhilfe von Reiseservice Henser verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist. Reiseservice Henser kann die Abhilfe verweigern, wenn sie unmöglich ist oder mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist. Reiseservice Henser kann in der Weise Abhilfe schaffen, dass eine angemessene Ersatzleistung angeboten wird. Hat die Ersatzleistung zur Folge, dass die Pauschalreise im Vergleich zur ursprünglich geschuldeten nicht von mindestens gleichwertiger Beschaffenheit ist, hat Reiseservice Henser dem betroffenen Reisenden eine angemessene Herabsetzung des Reisepreises zu gewähren.

7.3. Mängelanzeigen von Reisenden sind an Reiseservice Henser GmbH & Co. KG, Friesenweg 3, 33790 Halle Westf., Telefon: +49 5201 6590 90 | Telefax: +49 5201 6590 929 | E-Mail: info@reiseservice-henser.de zu richten. Bei Buchung über einen Reisevermittler kön-nen Sie auch diesen kontaktieren.

7.4. Sie können eine Minderung des Reisepreises verlangen, falls Reiseleistungen nicht frei von Reisemängeln erbracht worden sind und Sie es nicht schuldhaft unterlassen haben, den Mangel unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) anzuzeigen.

7.5. Soweit Reiseservice Henser infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, können Sie weder Minderungsansprüche nach § 651m noch Schadensersatzansprüche nach § 651n geltend machen.

7.6. Ist die Pauschalreise durch einen Reisemangel erheblich beeinträchtigt und leistet Reiseservice Henser innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, können Sie den Reisevertrag kündigen. In Ihrem eigenen Interesse und aus Beweissicherungsgründen empfiehlt Reiseservice Henser, die Kündigung zumindest in Textform zu erklären. Wird der Vertrag danach aufgehoben, behalten Sie, sofern der Vertrag die Beförderung umfasste, den Anspruch auf Rückbeförderung. Sie schulden Reiseservice Henser nur den auf die in Anspruch genommenen bzw. zur Beendigung der Pauschalreise noch zu erbringenden Leistungen entfallenden Teil des Reisepreises.

8. Schadensersatz, Haftungsbeschränkungen

8.1. Bei Vorliegen eines Reisemangels können Sie unbeschadet der Herabsetzung des Reisepreises (Minderung) oder der Kündigung Schadenersatz verlangen, es sei denn, der Reisemangel ist von Ihnen selbst oder einem Dritten verschuldet, der weder Leistungserbringer ist noch in anderer Weise an der Erbringung der von dem Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistungen beteiligt ist und für Reiseservice Henser nicht vorhersehbar oder nicht vermeidbar war oder durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht wurde. Sie können eine angemessene Entschädigung in Geld wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit verlangen, wenn die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt wird.

8.2. Die Haftung von Reiseservice Henser für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden nicht schuldhaft durch Reiseservice Henser herbeigeführt wurde.

8.3. Ein Haftungsanspruch gegen Reiseservice Henser ist insoweit beschränkt oder ausgeschlossen, als aufgrund internationaler Übereinkommen oder auf solchen beruhender gesetzlicher Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden

Leistungen anzuwenden sind, ein Anspruch auf Schadensersatz gegen den Leistungsträger nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist. Im Übrigen gilt § 651p Abs. 2 BGB, so dass haftungseinschränkende oder haftungsausschließende gesetzliche Vorschriften (bspw. EGV 261/2004; EGV 889/2002) und die auf internationalen Übereinkommen (bspw. Montrealer Übereinkommen) beruhen und auf die sich ein von Reiseservice Henser eingesetzter Leistungsträger berufen kann, auch zu Gunsten von Reiseservice Henser gelten. Etwaig darüber hinaus gehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen im Zusammenhang mit dem Reisegepäck bleiben hiervon unberührt.

8.4. Wird außerhalb des Pauschalangebots von Reiseservice Henser zusätzlich eine Leistung erbracht (bspw. Beförderungsleistungen vom und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort, Ausflüge, Sportveranstaltungen), so erbringt Reiseservice Henser Fremdleistungen, die lediglich vermittelt werden, sofern hierauf in der Reise- oder Veranstaltungsausschreibung und in der Reisebestätigung ausdrücklich hingewiesen wurde. Reiseservice Henser haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- oder Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (bspw. vorbenannte Beförderungsleistungen, Ausflüge, Sportveranstaltungen), wenn diese Leistungen in der Leistungsbeschreibung oder der Reisebestätigung unter Angabe des vermittelten Leistungsträgers so eindeutig als Fremdleistungen gekennzeichnet wurden, dass diese für Sie erkennbar nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages sind.

8.5. Die Beteiligung an Sport- und anderen Ferienaktivitäten haben Sie selbst zu verantworten. Sportanlagen, Geräte und Fahrzeuge sollten Sie daher vor ihrer Inanspruchnahme überprüfen. Für Unfälle, die bei Sportveranstaltungen und anderen Ferienaktivitäten auftreten, haftet Reiseservice Henser wir nur, wenn Reiseservice Henser ein Verschulden trifft. Reiseservice Henser empfiehlt insoweit den Abschluss einer Unfallversicherung.

9. Hinweise zur Flugbeförderung

9.1. Die EU-Verordnung Nr. 2111/2005 über die *Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen* verpflichtet Reiseservice Henser, Fluggäste über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen zu informieren. Sofern bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird Reiseservice Henser Ihnen die Fluggesellschaft benennen, die wahrscheinlich den Flug durchführt. Sobald die Identität der Fluggesellschaft feststeht, wird diese Ihnen mitgeteilt. Bei einem Wechsel der Fluggesellschaft wird Reiseservice Henser Sie so rasch wie möglich unterrichten.

9.2. Die gemeinschaftliche Liste (so genannte „*Black List*“) über die mit Flugverbot in der Europäischen Union belegten Fluggesellschaften ist als pdf-Datei über das Internet unter http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_de.htm in ihrer jeweils aktuellen Fassung abrufbar.

10. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

10.1. Reiseservice Henser wird Sie über allgemeine Pass- und Visumerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen zur Erlangung erforderlicher Visa vor Vertragsschluss sowie ggf. bis zum Reiseantritt über eventuelle Änderungen unterrichten. Sie können den vorvertraglichen Informationen entnehmen, ob für Ihre Reise ein Reisepass erforderlich ist oder der Personalausweis genügt. Es obliegt dem Reisenden selbst, darauf zu achten, dass sein Ausweisdokument für die Reise eine ausreichende Gültigkeit besitzt.

10.2. Reisende sind selbst 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 (bspw. entstehende Rücktrittskosten), gehen zu Lasten der Reisenden, es sei denn, Reiseservice Henser hat schuldhaft nicht, unzureichend oder falsch informiert.

10.3. Reiseservice Henser haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung oder etwaig erforderlicher Ein- oder Durchreisegenehmigungen, insbesondere erforderlicher US-Reisegenehmigungen im ESTA-Verfahren, selbst wenn Reisende Reiseservice Henser mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass Reiseservice Henser die Verzögerung zu vertreten hat.

10.4. Reisehinweise des Auswärtigen Amtes erhält der Reisende im Internet unter www.auswaertiges-amt.de sowie unter der Telefonnummer 030 5000-2000.

11. Reiseversicherungen

11.1. Reiseservice Henser empfiehlt den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall, Krankheit oder Tod.

11.2. Eine weitergehende Verpflichtung zur Information oder Beratung über Versicherungsmöglichkeiten, Versicherungsumfang, Deckungsschutz und Versicherungsbedingungen von Reiseversicherungen besteht nicht, soweit die Prämie bei zeitanteiliger Berechnung auf Jahresbasis einen Betrag von 600 EUR oder die Prämie je Person einen Betrag von 200 EUR nicht übersteigen und die Versicherung eine Zusatzleistung zu einer Reisedienstleistung für die Dauer von höchstens 3 Monaten darstellt.

12. Datenschutz

12.1. Die personenbezogenen Daten, die der Anmelder und Reisende Reiseservice Henser zur Verfügung stellt, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Alle personenbezogenen Daten der Reisenden werden nach deutschen und europäischen Datenschutzrecht bearbeitet. Weitere Informationen zum Umgang mit jenen Daten finden Sie unter https://reiseservice-henser.de/datenschutz/.

12.2. Soweit der Anmelder Reiseservice Henser personenbezogene Daten anderer Personen, insbesondere von Reiseteilnehmern mitteilt, hat er sicherzustellen, dass diese damit einverstanden sind und der Anmelder Reiseservice Henser die Daten übermitteln darf, soweit nicht die Datenverarbeitung zur Erfüllung des Reisevertrags oder zum Schutz von lebenswichtigen Interessen der Reiseteilnehmer (siehe Ziffer 1.2. dieser Reisebedingungen) oder zur Wahrung der berechtigten Interessen der Reiseteilnehmer oder von Reiseservice Henser auf der Rechtsgrundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b., lit. d. oder lit. f. der Datenschutz-Grundverordnung erforderlich ist.

13. Verbraucherstreitbeilegung, ODR-Plattform

13.1. Reiseservice Henser unterwirft sich als Veranstalter von Pauschalreisen nicht einer Streitschlichtung nach Maßgabe des Verbraucherstreitschlichtungsgesetzes und ist hierzu auch gesetzlich nicht verpflichtet.

13.2. Die Europäische Kommission bietet eine Onlineplattform zur Streitbeilegung bei Online-Vertragsabschlüssen unter der URL www.ec.europa.eu/consumers/odr an. Die Kontaktdaten der offiziellen Streitbeilegungsstelle können unter https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show abgerufen werden.

14. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieser Reisebedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen und des gesamten Reisevertrages nicht berührt.

Diese Allgemeinen Reisebedingungen gelten für den
Reiseveranstalter: Reiseservice Henser GmbH & Co. KG
Friesenweg 3, D-33790 Halle Westf.
Geschäftsführer: Dirk Henser, Susanne Henser und Jonas Zucchini
Handelsregister: Amtsgericht Gütersloh HRA 8395
Telefon: +49 5201 6590 90
Telefax: +49 5201 6590 929
E-Mail: info[at]reiseservice-henser.de

Stand: Oktober 2023