

# VERTRAGSBEDINGUNGEN DER FIRMA H&H TOURISTIK GMBH

## FÜR VERTRÄGE ÜBER GRUPPENREISEN MIT WIEDERVERKÄUFERN

### FÜR ALLE LEISTUNGSERBRINGUNGEN AB DEM 01.07.2018

#### 1. Vertragsgegenstand, Stellung der Vertragsparteien, Rechtsgrundlagen, Geltung von Geschäftsbedingungen

1.1. Diese Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Gruppenkunden im Sinne der nachfolgenden Definition, nachfolgend als „Auftraggeber“ bezeichnet und „AG“ abgekürzt. Sie gelten nicht für Verträge mit Direktkunden und mit einzelnen Endverbrauchern oder Endverbrauchergruppen. Gruppenkunden im Sinne der nachfolgenden Bestimmungen sind Kunden, die für Reiseleistungen wie Flüge, Bus- oder Bahntransporte, Unterkunftskontingente oder andere Reiseleistungen (oder Kombinationen hiervon) Verträge mit der Maßgabe abschließen, dass Arbeitskontingente vereinbart werden, auf die der Gruppenkunde nach Maßgabe der nachfolgenden Vorschriften unter Ziff. 8. dieser Bedingungen zugreifen kann und welche der Gruppenkunde seinerseits als Reiseveranstalter oder in sonstiger Weise gegenüber Endverbrauchern vermarktet. Gruppenkunden werden in den Vertragsunterlagen ausdrücklich als solche angesprochen.

1.2. Die vertragliche Leistungspflicht der Firma H&H Touristik GmbH, Kaiserstr. 94a, D-76133 Karlsruhe, nachstehend H&H abgekürzt, besteht in der Verschaffung der vertraglich vereinbarten Reiseleistungen (einzelne Reiseleistungen oder eine Gesamtheit von Reiseleistungen, diese nachfolgend „Reisepakete“ genannt) an den Auftraggeber (nachstehend „AG“) abgekürzt, bzw. an die Teilnehmer seiner Reisen oder Veranstaltungen. Die Leistungspflicht von H&H bestimmt sich nach den vertraglichen Vereinbarungen und diesen Vertragsbedingungen.

1.3. H&H ist gegenüber dem AG unmittelbar zur Leistungserbringung verpflichteter Vertragspartner, soweit nicht H&H nach Ziff. 12.7 dieser Vertragsbestimmungen oder nach den individuellen vertraglichen Vereinbarungen lediglich Vermittler von Reiseleistungen an den AG ist.

1.4. Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen H&H und dem AG finden in erster Linie die im Einzelfall getroffenen Vereinbarungen, sodann diese Vertragsbedingungen und hilfsweise die Vorschriften des Werkvertragsrechts, §§ 631 ff. BGB und im Übrigen ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

1.5. H&H hat nicht die Stellung eines Pauschalreiseveranstalters. Die Vorschriften der §§ 651 a - y BGB, der Art. 250 - 253 EGBGB sowie sonstige gesetzliche Vorschriften für Pauschalreisen und Pauschalreiseveranstalter finden in Übereinstimmung mit § 651 a BGB und der Gesetzesbegründung zur Ausnahme von Paketreiseveranstaltern im neuen Reiserecht (vgl. Begründung im Regierungsentwurf zu § 651 a BGB vorletzter Absatz) auf das Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen H&H und dem AG weder unmittelbar noch entsprechend Anwendung. Die Anwendung solcher Vorschriften wird in Form einer ausdrücklichen Rechtswahl ausgeschlossen. Entsprechendes gilt für Bestimmungen der Europäischen Union über Pauschalreiseverträge, Pauschalreiseveranstalter und verbundene Reiseleistungen. Deshalb ist der AG nicht berechtigt, im Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise gemäß § 651 d BGB, Art. 250 EGBGB statt des AG die H&H als Unternehmen zu benennen.

1.6. Geschäftsbedingungen des AG haben keine Gültigkeit. Dies gilt auch dann, wenn der AG solche Geschäftsbedingungen für anwendbar erklärt und H&H einer solchen Erklärung im Einzelfall oder allgemein nicht ausdrücklich widerspricht.

1.7. Diese Geschäftsbedingungen gelten jeweils in ihrer aktuellen Fassung und ersetzen alle früheren Vereinbarungen über Leistungserbringung ab dem 01.07.2018. Liegt keine aktuelle Fassung vor, so gilt, soweit nicht etwas anderes im Einzelfall ausdrücklich vereinbart wurde, die vorliegende Fassung auch für alle künftigen Verträge zwischen H&H und dem AG.

1.8. Diese Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Verträge mit gewerblichen Kunden, welche die vertragsgegenständlichen Reiseleistungen als Reiseveranstalter im Rahmen von Pauschalreiseverträgen oder in sonstigen Tätigkeitsformen als unmittelbarer Vertragspartner ihrer Kunden vermarkten. Sie gelten demnach nicht für Verträge mit einzelnen Verbrauchern oder Verbrauchergruppen (Verbraucher i.S. von § 13 BGB).

1.9. Vertragliche Beziehungen zwischen H&H und den Teilnehmern des AG werden nicht begründet.

1.10. Für Geschäftsbedingungen von Leistungserbringern, insbesondere Fluggesellschaften, Beförderungsunternehmen, Kartenverkaufsstellen, Hotels und Auslandsagenturen gilt:

a) Die zwischen H&H und dem AG getroffenen Vereinbarungen haben grundsätzlich Vorrang vor den Bestimmungen in solchen Geschäftsbedingungen.

b) Die Bestimmungen in solchen Geschäftsbedingungen gelten jedoch bezüglich darin begründeter Verpflichtungen des Leistungsempfängers, also des AG und/oder seiner Teilnehmer, wenn und insoweit sie zwischen H&H und dem AG nach den für Verträge unter Kaufleuten geltenden Regeln als vertragliche Pflicht des AG vereinbart wurden.

1.11. Geschäftsbedingungen, insbesondere Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen (beispielsweise der Deutsche Bahn AG oder von Beförderungsunternehmen im öffentlichen Nahverkehr) die auf der Grundlage gesetzlicher Bestimmungen im Inland oder im Ausland ohne ausdrückliche Bekanntgabe und/oder Vereinbarung Gültigkeit haben, gelten im Rechtsverhältnis zum AG auch dann, wenn dieser hiervon keine Kenntnis hat oder von H&H auf deren Anwendbarkeit oder Gültigkeit für das Vertragsverhältnis und die jeweilige Reiseleistung nicht hingewiesen wurde.

#### 2. Vertragsabschluss

2.1. Der AG kann sein Interesse an der Buchung der von H&H angebotenen Reiseleistungen telefonisch, per E-Mail, per Fax, über das Internet und schriftlich übermitteln. Diese Interessenbekundung ist für den AG und H&H unverbindlich und begründet keinen Anspruch auf das Zustandekommen eines Vertrages.

2.2. H&H wird auf der Grundlage der Interessenbekundung des AG zunächst Auskunft über die Verfügbarkeit der gewünschten Reiseleistungen erteilen und Vorschläge zu den möglichen Reiseleistungen und zum Reiseablauf unterbreiten. Derartige Vorschläge sind für H&H und den AG unverbindlich und freibleibend. Sie begründen keinen Anspruch auf das Zustandekommen eines entsprechenden Vertrages. Dies gilt auch für die mehrfache oder wiederholte Unterbreitung solcher Vorschläge. Soweit nichts anderes zuvor ausdrücklich vereinbart ist, sind solche Vorschläge und Auskünfte über die Verfügbarkeit für den AG kostenfrei.

2.3. Auf der Grundlage der Abstimmungen nach Ziff. 2.2 unterbreitet H&H dem AG in Textform ein verbindliches Vertragsangebot und bietet dem AG damit den Vertragsabschluss verbindlich auf der Grundlage dieser Vertragsbedingungen, aller Angaben und Hinweise im Angebot, sowie gegebenenfalls im Angebot als Angebotsgrundlage ausdrücklich in Bezug genommener Preislisten, Unterlagen oder ergänzenden Informationen an.

2.4. Soweit im Angebot nichts anderes ausdrücklich angegeben ist, kann das Angebot nur in Textform angenommen werden. H&H ist an sein Angebot für die Dauer von 5 Tagen gebunden. Ist im Angebot eine abweichende Frist für die Annahme des Angebots ausdrücklich bezeichnet, so gilt diese. Das Angebot ist für H&H nur bis zum Ablauf der geltenden Frist verbindlich und kann vom AG nur innerhalb dieser Frist mit Zugang der Annahmeerklärung bei H&H zu geschäftlichen Zeiten angenommen werden. H&H ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, verspätet eingehende Annahmeerklärungen anzunehmen. In diesem Fall wird H&H den AG unverzüglich vom verspäteten Eingang und darüber unterrichten, ob sie die Annahme des Angebots trotz des verspäteten Eingangs akzeptiert.

2.5. Soweit der AG gegenüber H&H keine abweichende Verabredung getroffen hat, gilt jeder Mitarbeiter des AG als berechtigt, das Angebot rechtsverbindlich für den AG anzunehmen.

2.6. Der Vertrag kommt rechtsverbindlich mit dem Eingang der Annahmeerklärung des AG bei H&H zu Stande, ohne dass es einer Eingangsbestätigung oder Buchungsbestätigung bedarf. H&H wird dem AG jedoch im Regelfall den Eingang seiner Annahmeerklärung in Textform bestätigen und gleichzeitig oder nachfolgend die entsprechende Rechnung für vereinbarte Anzahlungen und/oder die Restzahlung übermitteln.

2.7. Soweit die Annahmeerklärung des AG Erweiterungen, Einschränkungen oder sonstige Änderungen enthält, kommt der Vertrag nur dann zu Stande, wenn H&H eine entsprechende Rückbestätigung unter Einschluss dieser Erweiterungen, Einschränkungen oder Änderungen vornimmt. Ansonsten kommt der Vertrag nicht zu Stande. Entsprechendes gilt, soweit der AG in der Annahmeerklärung Bedingungen bezüglich der Reiseleistungen oder des Reiseablaufs stellt, die nicht Inhalt des Angebots von H&H waren. Hierunter fallen insbesondere Bedingungen für ganz bestimmte Flugzeiten, Flugstrecken, Hotels, bestimmte Reiseleistungspersonen oder Streckenführungen).

2.8. Der AG ist demnach gehalten, soweit er Erweiterungen, Einschränkungen oder Ergänzungen gegenüber dem ihm zugegangenen Angebot wünscht, solche unverzüglich mit H&H abzuklären und diese zur Übermittlung eines entsprechend geänderten Angebots zu veranlassen, falls H&H hierzu bereit und in der Lage ist.

2.9. Soweit H&H Reiseleistungen oder Reisepakete auch zur sofortigen Direktbuchung ohne vorangehendes schriftliches Angebot anbietet, kommt der Vertrag, abweichend von den vorstehenden Bestimmungen, dadurch zu Stande, dass der AG an H&H schriftlich oder per Fax eine verbindliche Buchungserklärung (soweit vorgesehen mit einem entsprechenden Buchungsfeld) übermitteln und H&H die Buchung in Textform an den AG bestätigt. In diesem Fall ist der AG 5 Werktage ab Zugang seiner Buchung bei H&H an sein diesbezügliches Vertragsangebot gebunden. Weicht in diesem Fall die Buchungsbestätigung von H&H von der Buchung des AG ab, so liegt darin ein neues Angebot von H&H. Auf der Grundlage dieses

neuen Angebots kommt der Vertrag zu Stande, wenn der AG dieses geänderte Angebot durch ausdrückliche Erklärung oder durch schlüssiges Verhalten, insbesondere durch Leistung der Anzahlung oder Restzahlung annimmt.

2.10. Für Optionen gilt:

a) Optionen im Sinne dieser Bestimmung sind Reservierungen einzelner Reiseleistungen oder gesamter Reisepakete zu Gunsten des AG vor Abschluss des Vertrages oder, soweit der Vertrag bereits abgeschlossen wurde, vor einer rechtsverbindlichen Vereinbarung über ergänzende Reiseleistungen.

b) Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind Optionen grundsätzlich Festoptionen. Dies bedeutet, dass bezüglich der reservierten Reiseleistungen oder Reisepakete nach Ablauf der Optionsfrist eine verbindliche Abnahmepflicht für den AG entsteht, soweit er nicht innerhalb der Optionsfrist erklärt, die reservierten Reiseleistungen oder Reisepakete nicht in Anspruch nehmen zu wollen.

c) Die entsprechende Erklärung muss H&H innerhalb der Frist zu geschäftlichen Zeiten in Textform zugehen, soweit nicht ausdrücklich vereinbart ist, dass die Erklärung auch in anderer Form übermittelt werden kann.

d) Ist ausnahmsweise eine Verfallsption vereinbart, so bedeutet dies, dass die für den AG vorgenommene Reservierung ohne Zahlungspflicht des AG verfällt, falls er innerhalb der vereinbarten Frist nicht ausdrücklich erklärt, die Reiseleistungen oder Reisepakete abnehmen zu wollen. Die vorstehende Regelung über Art und Zeitpunkt der Erklärung gilt entsprechend.

2.11. Änderungen, Ergänzungen, Erweiterungen, Zusicherungen und Nebenabreden nach Vertragsschluss bedürfen der Textform. Soweit diese telefonisch oder mündlich verabredet werden, ist die Textform nach den Grundsätzen kaufmännischer Bestätigungsschreiben gewahrt, wenn H&H dem AG entsprechende Vereinbarungen in Textform bestätigt und der AG einer solchen Bestätigung nicht unverzüglich widerspricht.

#### 3. Leistungen und Leistungsänderungen, Fremdprospekte, Auskünfte und Zusicherungen

3.1. Die Leistungsverpflichtung von H&H bestimmt sich bei Verträgen, die auf der Grundlage eines schriftlichen Angebots von H&H abgeschlossen werden, aus den darin enthaltenen Angaben über Preise und Leistungen nach Maßgabe sämtlicher im Angebot oder in zusätzlich übermittelten Unterlagen enthaltenen Hinweise und Erläuterungen.

3.2. Bei Verträgen, die auf der Grundlage einer Prospektusschreibung oder einer Internetwerbung durch unmittelbare Buchung des AG und entsprechender Buchungsbestätigung von H&H (Siehe Ziff. 2.10) abgeschlossen werden, bestimmt sich die Leistungspflicht von H&H nach der Prospektusschreibung, bzw. den Angaben im Internet in Verbindung mit der darauf Bezug nehmenden Buchungsbestätigung von H&H.

3.3. Grundsätzlich ist H&H entsprechend den vorstehenden Bestimmungen nur zur Erbringung der Leistungen in dem konkret vereinbarten Umfang und der konkret vereinbarten Art verpflichtet. Insbesondere können aus dem Gesamtpreis, dem Preis einer Einzelleistung, aus Klassifizierungs- und Kategorieangaben keine Leistungsansprüche des AG oder Leistungsmerkmale hergeleitet werden, wenn diese nicht konkret und ausdrücklich vereinbart wurden. Dies gilt insbesondere bezüglich der Ausstattung von Unterkünften (beispielsweise hinsichtlich der Ausstattung mit Minibars, Klimaanlage, Fahrstühlen, Nebenkosten).

3.4. Werden Sonderwünsche des AG im Angebot, in Buchungsbestätigungen, in Zusatzvereinbarungen oder in sonstigen Vertragsgrundlagen als unverbindlich bezeichnet, so besteht die Verpflichtung von H&H ausschließlich in der Weiterleitung solcher Sonderwünsche an die beteiligten Leistungserbringer. Zum verbindlichen Vertragsinhalt werden Sonderwünsche nur bei ausdrücklicher Bestätigung in Textform. Bestätigungen von Leistungserbringern sind für H&H nicht verbindlich.

3.5. Bei Flügen sind Non-Stop- und Direktflüge nur bei entsprechender ausdrücklicher Vereinbarung geschuldet. Ansonsten kann die Erbringung von Flugleistungen grundsätzlich durch Umsteige Flüge, Gabelflüge oder Drehkreuzflüge erbracht werden. Bei Zugbeförderungen ist die Beförderung mit einer bestimmten Zugart (z.B. ICE/TGV) nur dann geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

3.6. Außendienstbeauftragte, Messepersonal, Reisevermittler (z.B. Reisebüros) und Leistungserbringer (z.B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind von H&H nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Vertrages abändern, über die vertraglich von H&H zugesagten Leistungen hinausgehen oder im Widerspruch zur Leistungsbeschreibung oder Angaben und Auskünften von H&H stehen.

3.7. H&H ist ausdrücklich nicht verpflichtet, dem AG vor Vertragsabschluss sämtliche Informationen zur Verfügung zu stellen, die der AG bezüglich der vertragsgegenständlichen Leistungen im Hinblick auf die vorvertraglichen Informationspflichten des AG nach Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber seiner Reiseteilnehmer von H&H benötigt. H&H wird die der H&H vorliegenden Informationen nach Feststehen der Reisedurchführung an den AG übermitteln.

3.8. H&H ist nach den Bestimmungen des Rechtsberatungsgesetzes nicht berechtigt, dem AG Hinweise zur rechtlichen Gestaltung seiner Reiseausschreibung, der vorvertraglichen Informationen, des Formblattes, des Buchungsformulars (Reiseanmeldung), der Buchungsbestätigung und der Buchungsabwicklung zu erteilen. Demgemäß schuldet H&H keinerlei diesbezüglichen Beratungen und Hinweise.

3.9. Von den Leistungen von H&H grundsätzlich nicht umfasst sind Versicherungen zu Gunsten des AG selbst. Dem AG wird der Abschluss einer Personen- und Sachschadenversicherung für Reiseveranstalter oder für seine sonstige Tätigkeitsform, bei Flugreiseleistungen unter Einschluss der Deckung für die Haftung als vertraglicher Luftfrachtführer, dringend empfohlen.

3.10. Orts- und Hotelprospekte, Prospekte oder Angaben und Unterlagen sonstiger Leistungserbringer, sowie entsprechende Internetausdrücke, die nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem AG zur Grundlage der vertraglichen Leistungspflicht von H&H gemacht wurden, sind für H&H und deren Leistungspflicht nicht Vertragsinhalt. Dies gilt auch dann, wenn solche Unterlagen dem AG von H&H zusammen mit dem Angebot oder später zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt wurden.

3.11. Grundsätzlich sind H&H Leistungsänderungen gestattet, wenn die Teilnehmer des AG nach den gesetzlichen Bestimmungen und der einschlägigen Rechtsprechung verpflichtet sind, derartige Änderungen ohne Anspruch auf eine erhebliche Minderung des Reisepreises oder ein Recht auf Rücktritt vom Vertrag hinzunehmen. Dies gilt insbesondere für nicht wesentliche Änderungen im Reiseablauf, Änderungen von Flugzeiten im Rahmen des vertraglich vorgesehenen An- und Abreisetages, der Flugroute und des Fluggeräts. Es gilt bei Besichtigungsreisen insbesondere auch für die Umstellung und Änderung von Programmabläufen sowie die Ersetzung von Programmpunkten und Besichtigungspunkten.

3.12. Bei Flugreisen dienen An- und Abreisetage der Beförderung, nicht der Erholung oder dem Programm, falls etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist. Mit Änderungen von Flugzeiten ist grundsätzlich zu rechnen. Der AG ist gehalten, seine eigenen Programmteile, seine eigenen Beförderungsleistungen und -zeiten, insbesondere seinen Bus- und Personaleinsatz, hierauf auszurichten und die Bewerbung entsprechend auszugestalten. Er hat sich solche Änderungen gegenüber seinen Teilnehmern rechtswirksam vorzubehalten.

3.13. Darüber hinaus sind Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und von H&H nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, H&H vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

3.14. Eventuelle Gewährleistungsansprüche des AG bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

3.15. H&H ist verpflichtet, den AG über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren.

3.16. Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der AG berechtigt, unentgeltlich vom Vertrag zurückzutreten, wenn und insoweit seine Reiseteilnehmer aufgrund dieser Änderungen ein entsprechendes Rücktrittsrecht ihm gegenüber unverzüglich nach seiner Mitteilung an die Teilnehmer über eine solche Änderung geltend machen. Der AG selbst hat ein solches Rücktrittsrecht seinerseits unverzüglich auszuüben, soweit ihm gegenüber ein entsprechender Rücktritt durch seinen Teilnehmer erklärt wurde. Der AG ist gehalten, eine entsprechende, den Vorgaben von Gesetz und Rechtsprechung entsprechende Regelung über einen derartigen Änderungsvorbehalt mit dem Kunden, insbesondere im Rahmen seiner Reisebedingungen, zu vereinbaren.

#### 4. Preise, Preiserhöhungen

4.1. Es gelten die im Einzelfall zwischen H&H und dem AG vereinbarten Preise. Sind solche Preise, insbesondere bei Zusatzleistungen und Einzelleistungen, nicht vereinbart, gelten die Preise in Werbe- und Buchungsgrundlagen von H&H, die dem AG nachweislich bei Vertragsabschluss vorlagen oder zugänglich waren oder in sonstiger Weise von H&H für anwendbar erklärt oder in Bezug genommen wurden. Hilfsweise die übliche oder taxmäßige Vergütungen gem. § 632 BGB zu bezahlen.

4.2. H&H kann Preiserhöhungen verlangen, wenn dies im Einzelfall vertraglich vereinbart wurde. Dies gilt insbesondere bei Preisabsprachen, bei denen der vereinbarte Preis von der Zahl der Teilnehmer, der Art und/oder dem Umfang der tatsächlich in Anspruch genommenen Leistungen oder vom Zeitpunkt der Konkretisierung und Festlegung von Reiseleistungen oder Teilnehmerzahlen abhängig ist. Entsprechendes gilt bei vereinbarten Preiserhöhungen im Rahmen der Reduzierung oder Erhöhung von Teilnehmerzahlen, Leistungen oder Kontingenten.

4.3. Unabhängig von Preiserhöhungen nach den vorstehenden Bestimmungen und gegebenenfalls zusätzlich zu danach zulässigen Preiserhöhungen, behält sich H&H vor, die vertraglich vereinbarten Preise zu erhöhen, soweit

a) eine Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger,

b) eine Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren, oder

c) eine Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse

sich unmittelbar auf die vertraglich vereinbarten Preise auswirkt.

4.4. H&H wird den AG über die Gründe unterrichten und hierbei die Berechnung der Preiserhöhung mitteilen.

4.5. Die Preiserhöhung berechnet sich wie folgt:

a) Bei Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen nach 4.3a) kann H&H den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

• Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann H&H vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen.

• Anderenfalls 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 H&H vom Kunden verlangen.

b) Bei Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben gem. 4.3b) kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.

c) Bei Erhöhung der Wechselkurse gem. 4.3c) kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für H&H verteuert hat

4.6. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Preises hat H&H den Kunden unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren. Preiserhöhungen sind nur bis zum

25. Tag vor Reisebeginn eingehend beim AG zulässig. Bei Preiserhöhungen von mehr als 16% ist der AG berechtigt, ohne Stornierungskosten vom Vertrag zurückzutreten. Der AG hat das Rücktrittsrecht beim Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen unverzüglich nach der Mitteilung von H&H über die Preiserhöhung gegenüber H&H geltend zu machen.

4.7. Im Falle einer Erhöhung der Mehrwertsteuer auf Preise für vertraglich vereinbarte Reiseleistungen ist H&H berechtigt, vom AG eine entsprechende Preiserhöhung zu fordern, soweit H&H nachweist, dass sie zur entsprechenden Abführung der erhöhten Mehrwertsteuer verpflichtet ist.

4.8. Die Berechtigung zur Preiserhöhung nach den im Einzelfall getroffenen vertraglichen Vereinbarungen, nach den vorstehenden Bestimmungen sowie auf der Grundlage gesetzlicher Bestimmungen, ist unabhängig davon, ob und in welchem Umfang der AG sachlich und rechtlich in der Lage ist, derartige Preiserhöhungen an seine Kunden weiterzugeben oder zur Preissenkung verpflichtet ist. Es obliegt dem AG, selbst durch entsprechende, Gesetz und Rechtsprechung entsprechende, Vereinbarungen mit seinen Kunden die Möglichkeit zur Weitergabe solcher Preiserhöhungen zu schaffen.

#### 5. Zahlung, Zahlungsverzug, Erfüllungsort für Zahlungen, Mahnungen, Verzugszinsen, Sicherheitsleistung

5.1. H&H kann nach Vertragsschluss Anzahlungen nach Maßgabe folgender Regelungen verlangen:

a) Anzahlungen sind grundsätzlich erst nach Vertragsabschluss zahlungsfällig.

b) Höhe, Zeitpunkt und Fälligkeit von Anzahlungen sind unabhängig davon, ob und inwieweit der AG selbst entsprechende Anzahlungen von seinen Kunden beanspruchen kann.

c) Die Höhe der Anzahlung und der Zeitpunkt der Fälligkeit der Anzahlung ergeben sich aus den im Einzelfall getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

d) Sind ausdrückliche Vereinbarungen über die Höhe der Anzahlung nicht getroffen worden, so beträgt die Anzahlung 20% des Gesamtpreises.

e) Erhöht sich durch die Erweiterung von Leistungen, Kontingenten oder Teilnehmerzahlen oder durch sonstige Umstände oder vertragliche Vereinbarungen, die zu einer Preiserhöhung führen, der Gesamtpreis, wird ab dem Zeitpunkt entsprechender rechtsverbindlicher Vereinbarungen, bzw. dem Eintritt der Voraussetzungen für eine Preiserhöhung, der Differenzbetrag zwischen dem ursprünglichen Anzahlungsbetrag und dem aus dem erhöhten Gesamtpreis errechneten Anzahlungsbetrag sofort zahlungsfällig.

5.2. Weitere Zwischenzahlungen nach erfolgter Anzahlung und vor Fälligkeit der Restzahlung werden gemäß entsprechender vertraglicher Vereinbarungen zahlungsfällig.

5.3. Die Restzahlung wird fällig, wie vertraglich vereinbart. Ist eine besondere Vereinbarung nicht getroffen worden, ist die Restzahlung spätestens 28 Tage vor Leistungsbeginn der ersten vereinbarten Leistung der jeweiligen Reise fällig.

5.4. Zahlungen sind grundsätzlich in der ausdrücklich vereinbarten Zahlungsart zu leisten. Sind ausdrückliche Vereinbarungen über die Zahlungsart nicht getroffen worden, sind Zahlungen ausschließlich durch Banküberweisung zu leisten.

5.5. Erfüllungsort für jedwede Zahlungen ist der Ort des Sitzes der Bank der von H&H für die Zahlung angegebenen Bankverbindung mit der Maßgabe, dass die Zahlungsverpflichtung nur dann ordnungsgemäß erfüllt ist, wenn der fällige Betrag dieser Bank auf die angegebene Kontoverbindung rechtzeitig gutgeschrieben wird.

5.6. Zahlungen, insbesondere aus dem Ausland, sind gebühren- und spesenfrei zu leisten. Zahlungen in Fremdwährungen sind grundsätzlich ausgeschlossen, soweit nicht im Einzelfall etwas anderes ausdrücklich vereinbart wurde.

5.7. Zahlungsverzug tritt beim Vorliegen der Fälligkeitsvoraussetzungen nach Mahnung ein, die auch mündlich und in elektronischer Textform erfolgen kann. Ohne Mahnung tritt Verzug ein, wenn der AG nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung Zahlung leistet. Wenn der Zeitpunkt des Zugangs der Rechnung oder Zahlungsaufstellung unsicher ist, kommt der AG spätestens 30 Tage nach Fälligkeit und Empfang der Gegenleistung in Verzug.

5.8. Im Verzugsfall hat der AG fällige Forderungen mit 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens ist H&H vorbehalten.

5.9. Soweit H&H zur Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, und kein vertragliches oder gesetzliches Zurückbehaltungsrecht des AG gegeben ist, gilt:

a) Es besteht ohne vollständige Bezahlung des Gesamtpreises entsprechend den vereinbarten Fälligkeiten kein Anspruch des AG auf Erbringung der vertraglichen Leistungen und/oder die Übergabe der Reiseunterlagen.

b) Leistet der AG fällige Anzahlungen, Zwischenzahlungen oder Restzahlungen nicht zu den vereinbarten Fristen, ist H&H nach Mahnung mit Fristsetzung berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und vom AG die Bezahlung von Stornokosten im vertraglich vereinbarten Umfang, insbesondere nach diesen Vertragsbedingungen oder auf gesetzlicher Grundlage zu verlangen.

5.10. Ein Aufrechnungsrechts des AG mit Forderungen gegen H&H wird vertraglich ausgeschlossen. Macht der AG gegenüber fälligen Zahlungsforderungen von H&H ein Zurückbehaltungsrecht geltend und wird dies von H&H nicht anerkannt, so kann H&H verlangen, dass der AG in Höhe der fälligen Zahlungen Sicherheit durch unwiderrufliche, unbedingte und unbefristete Bankbürgschaft einer deutschen Geschäftsbank oder Sparkasse leistet oder den entsprechenden Betrag nach den gesetzlichen Bestimmungen beim zuständigen Amtsgericht hinterlegt.

5.11. Im Falle eines Zahlungsverzuges kann H&H in Höhe von € 10,- pro Mahnung sowie die Erstattung anfallender Bankgebühren bei protestierten Bankabbuchungen oder Lastschriften verlangen.

#### 6. Vertragliche Obliegenheiten des AG; Reiseausschreibung; vorvertragliche Informationen

6.1. Es obliegt dem AG, sämtliche Vorgaben von Gesetz und Rechtsprechung für die Tätigkeits- und Vermarktungsformen einzuhalten, für welche die vertragsgegenständlichen Leistungen Anwendung finden. Dies gilt bei Pauschalreisen insbesondere für alle Vorgaben von Gesetz und Rechtsprechung für Pauschalreiseveranstalter.

6.2. Der AG wird H&H gegenüber seinen Teilnehmern in keiner Weise und in keinen Unterlagen als Reiseveranstalter oder Mitreiseveranstalter bezeichnen oder, bei Vermarktungsformen, die keine Pauschal-

reise darstellen, nicht als Leistungserbringer, Veranstalter oder Mitveranstalter bezeichnen. Insbesondere wird der AG die H&H nicht in den Formblättern als verantwortliches Unternehmen erwähnen oder bezeichnen. Der AG wird irgendetwelche Hinweise auf den Vertrag mit H&H und die Leistungserbringung durch H&H erst dann und nur in der Form machen, wie dies einer ausdrücklichen vorherigen Vereinbarung mit H&H entspricht.

6.3. Der AG wird seine Reiseausschreibung ausschließlich in Übereinstimmung mit den Vereinbarungen mit H&H über die vertraglichen Leistungen erstellen und bezüglich der von H&H zu erbringenden vertraglichen Leistungen keine Leistungsmerkmale ausschreiben, den Kunden bestätigen oder zusichern oder entsprechende Auskünfte über Reiseleistungen erteilen, die im Widerspruch zu den mit H&H vereinbarten Leistungsinhalten stehen oder darüber hinausgehen. Von dieser Verpflichtung des AG unberührt, bleibt das Recht und die freie Entscheidung des AG, Beförderungsleistungen und sonstige Leistungen selbst zu organisieren, anzubieten und zum Gegenstand seiner vertraglichen Leistungen und Pauschalangebote gegenüber seinen Teilnehmern zu machen.

6.4. Der AG ist, unabhängig von einer gesetzlichen oder vertraglichen Rücktrittspflicht seiner Teilnehmer ihm gegenüber, verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich der von H&H genannten Stelle - ohne ausdrückliche Angabe hierzu der örtlichen Agentur oder dem Leistungserbringer - anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen. Verweigern diese die Abhilfe oder sind diese nicht erreichbar, so hat der AG unverzüglich eine entsprechende Mängelrüge mit Abhilfverlangen an H&H zu richten.

6.5. Der AG ist verpflichtet, zur Vermeidung und Beseitigung von Störungen im Reiseablauf, von Reiseunfällen oder von sonstigen Hindernissen für die ordnungsgemäße Erbringung der Reiseleistungen und den ordnungsgemäßen Reiseablauf beizutragen. Er hat, soweit möglich, entsprechende Maßnahmen zuvor mit H&H abzustimmen. Der AG ist auch verpflichtet, in Erfüllung dieser Pflichten mit entsprechenden Aufwendungen in Vorlage zu treten, soweit durch solche Zahlungen Störungen im Reiseablauf, Reiseunfälle oder sonstige Hindernisse vermieden oder beseitigt werden können, die im Verhältnis zu den Aufwendungen des AG erheblich höhere Aufwendungen für H&H oder Ansprüche dieser gegenüber verursachen würden. Die allgemeine gesetzliche Schadensminderungspflicht des AG bleibt hiervon unberührt.

6.6. Erfüllt der AG einzelne oder mehrere der vorstehenden Obliegenheiten nicht, so entfallen Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche des AG insoweit, als H&H zur Abhilfe bereit und in der Lage gewesen wäre oder ein eintretender Schaden ausgeschlossen oder gemindert worden wäre.

## 7. Pass-, Visa- und Zollbestimmungen, Hinweise zur Versicherungen

7.1. Ohne ausdrückliche diesbezügliche vertragliche Vereinbarung besteht keine Verpflichtung von H&H zur Information über Pass-, Visa- und Zollbestimmungen und/oder Beschaffung von Unterlagen, die für die Einreise der Teilnehmer des AG in die vertragsgegenständlichen Reiseländer erforderlich sind. Dies gilt insbesondere für die Visabeschaffung.

7.2. Hat H&H die Beschaffung von Visa oder sonstigen, zur Einreise der Teilnehmer des AG erforderlichen Unterlagen durch ausdrückliche vertragliche Vereinbarung übernommen, so haftet H&H gleichwohl nicht für die rechtzeitige Erteilung und den rechtzeitigen Zugang solcher Unterlagen beim AG. Das Versendungsrisiko trägt der AG unabhängig davon, ob eine Zusendung direkt durch die jeweilige diplomatische Vertretung oder den sonstigen Aussteller entsprechender Unterlagen und Bescheinigungen oder durch H&H erfolgt.

7.3. Dem AG obliegen nach den gesetzlichen Bestimmungen sowohl als Pauschalreiseveranstalter, wie auch gegebenenfalls in anderer Funktion nach Gesetz und Rechtsprechung eigene Informations-, Aufklärungs- und Hinweispflichten zu Pass-, Visums- und Gesundheitsvorschriften. Es obliegt demnach dem AG als eigene vertragliche Pflicht gegenüber H&H, sich unabhängig und zusätzlich zu den von H&H erteilten Informationen, über solche Vorschriften und notwendige Unterlagen zu erkundigen und gegebenenfalls die Einhaltung durch die Teilnehmer sicherzustellen.

7.4. Ergeben sich bezüglich der von H&H erteilten Informationen und übermittelten Unterlagen und den vom AG selbst eingeholten Informationen Unvollständigkeits- oder Widersprüche, so hat der AG H&H hiervon unverzüglich zu unterrichten und eine Abstimmung mit H&H herbeizuführen.

7.5. Sämtliche Nachteile, die dem AG oder seinen Teilnehmern durch die Nichtbeachtung der vorstehend festgelegten Verpflichtungen des AG entstehen, insbesondere dadurch entstehende Stornokosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt dies gilt nur dann und insoweit nicht, als die eintretenden Nachteile und Kosten ursächlich oder mitursächlich auf einer schuldhaften Verletzung diesbezüglicher vertraglicher oder gesetzlicher Verpflichtungen von H&H beruhen.

## 8. Stornierung, Rücktritt, Kündigung, Ersatzteilnehmer, Umbuchungen

8.1. Soweit nichts anderes im Einzelfall ausdrücklich vertraglich vereinbart ist, besteht kein Recht des AG zum Widerruf des Vertrages oder einzelner vertraglicher Vereinbarungen, zur Kündigung oder zum Rücktritt. Etwaige Rücktrittsrechte kraft Handelsbrauch sind, insbesondere bei vertraglichen Vereinbarungen über Unterkunftscontingente, ausdrücklich ausgeschlossen. Ebenso ausgeschlossen ist das Kündigungsrecht nach § 649 BGB. Die nachfolgenden Bestimmungen über eine außerordentliche Kündigung wegen Mängeln der vertraglichen Leistung von H&H, bzw. wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände bleiben hiervon unberührt.

8.2. „Stornierung“ im Sinne der nachfolgenden Bestimmungen ist sowohl die Ausübung eines vertraglich vereinbarten Rücktrittsrechts, als auch jede sonstige Erklärung des AG über die Nichtabnahme einzelner vertraglicher Leistungen oder der gesamten vertraglichen Leistungen.

8.3. Vertraglich vereinbarte Rechte zur Stornierung sind grundsätzlich in Textform auszuüben, soweit im Einzelfall nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist.

8.4. Für die Rechtzeitigkeit von Stornierungserklärungen kommt es auf den Zugang bei H&H zu geschäftsüblichen Zeiten an, bei telefonischen Stornierungsankündigungen auf den Eingang der Stornierungserklärungen (Stornierungsbestätigung) in Textform beim Leistungserbringer, Außendienstmitarbeiter oder sonstige Dritte sind nicht bevollmächtigt, Stornierungserklärungen entgegenzunehmen.

8.5. Im Falle der Stornierung oder der Nichtabnahme ohne eine diesbezügliche Erklärung des AG stehen H&H die vertraglich vereinbarten Pauschalen oder konkret bezifferten Entschädigungen zu.

8.6. Sind solche Pauschalen oder konkreten Entschädigungen im Einzelfall nicht vereinbart worden, so stehen H&H folgende Entschädigungen zu, bei deren Berechnung die gewöhnlich ersparten Aufwendungen und die gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen berücksichtigt sind. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung des AG wie folgt berechnet:

a) bis 60 Tage vor Leistungsbeginn	15%
b) vom 59. bis 15. Tag vor Leistungsbeginn	25%
c) vom 14. bis 9. Tag vor Leistungsbeginn	55%
d) vom 8. bis 2. Tag vor Leistungsbeginn werden	75%
e) ab dem Tag vor Leistungsbeginn und bei Nichtinanspruchnahme der Leistungen ohne Rücktrittserklärung	95%

8.7. Dem AG bleibt es in jedem Fall der Berechnung der im Einzelfall vereinbarten oder der vorstehend aufgeführten pauschalierten Stornokosten durch H&H vorbehalten, H&H nachzuweisen, dass ihr überhaupt kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist, als die jeweils geforderte Pauschale.

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

8.9. Für Ersatzteilnehmer gilt folgende Regelung:

a) Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, ist der AG jederzeit berechtigt, namentlich bestimmte Reisetilnehmer gegen andere Reisetilnehmer auszutauschen.

b) Erfolgt dies nach Ablauf vereinbarter Meldefristen für Teilnehmernamen oder Zimmerlisten, so kann H&H hierfür ein Bearbeitungsgehalt in vereinbarter Höhe, ohne ausdrückliche Vereinbarung von € 25,- pro Teilnehmer verlangen.

c) Etwaige Mehrkosten, die durch den Teilnehmerwechsel, insbesondere für eine Ticketumschreibung durch den Leistungserbringer, entstehen, trägt der AG.

d) H&H kann Teilnehmerwechseln widersprechen, wenn Ersatzteilnehmer den besonderen Anforderungen an die Inanspruchnahme der jeweiligen Reiseleistungen (insbesondere auch unter gesundheitlichen Gesichtspunkten) oder der Reise als solcher (insbesondere Einreise- oder Gesundheitsvorschriften) nicht entsprechen oder der Teilnahme des Ersatzteilnehmers gesetzliche oder behördliche Vorschriften entgegenstehen oder wenn zur Ermöglichung der Ersatzteilnahme zwingende organisatorische Maßnahmen für H&H objektiv unmöglich oder objektiv unzumutbar sind.

e) Ergeben sich aus dem Teilnehmerwechsel Auswirkungen auf Unterkunftsbelegungen, Platzzuweisungen in Verkehrsmitteln oder in anderer Weise auf den Reiseablauf, so gehen hieraus entstehende Folgen und Kosten zu Lasten des AG.

8.10. Ein Anspruch des AG nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reisertermins, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart oder anderer Umstände der Reiseleistungen und des Reiseablaufs (Umbuchung) besteht ohne ausdrückliche vertragliche Vereinbarung nicht. Wird auf Wunsch des AG dennoch eine Umbuchung vorgenommen, so kann H&H ein Umbuchungsentgelt pro Umbuchungsvorgang erheben. Soweit vor der Zusage der Umbuchung nichts anderes im Einzelfall vereinbart ist, trägt das Umbuchungsentgelt jeweils bis zu dem Zeitpunkt des Beginns der zweiten vertraglich vereinbarten Stornostaffel € 40,- pro Umbuchungsvorgang. Umbuchungswünsche des AG, die nach Ablauf dieser Frist erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur Stornierung zu nach dem vertraglich im Einzelfall vereinbarten oder in diesen Vertragsbedingungen festgelegten Stornierungsregelungen, verbunden mit einer neuen Buchung, erfolgen. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

## 9. Kontingentsreduzierungen und Mindestteilnehmerzahlen

9.1. Eine kostenfreie Reduzierung oder Einschränkung von Teilnehmerzahlen, Leistungen und Kontingenten (insbesondere auch hinsichtlich des Umfangs von Verpflegungsleistungen, der Zahl entgeltpflichtiger Ausflüge und Besichtigungen und sonstiger Zusatzleistungen) ist nur bei ausdrücklicher Vereinbarung zwischen dem AG und H&H möglich. Ansonsten gelten die vorstehenden Bestimmungen über die entgeltpflichtige Stornierung entsprechend.

9.2. Sind zwischen dem AG und H&H Mindestteilnehmerzahlen vereinbart, so gilt:

a) Ist vereinbart, dass der AG berechtigt ist, bei Nichterreichen einer von ihm ausgeschriebenen Mindestteilnehmerzahl vom Vertrag mit H&H bis zum Ablauf einer vereinbarten Frist zurückzutreten, so hat der AG H&H fortlaufend, mindestens wöchentlich, über die aktuellen Teilnehmerzahlen zu unterrichten. Eine Verlängerung der Frist zum kostenlosen Rücktritt muss ausdrücklich vereinbart sein. Steht fest, dass die Mindestteilnehmerzahl erreicht ist, ist dies H&H unverzüglich mitzuteilen.

b) Wird eine erreichte Mindestteilnehmerzahl nach Ablauf der vereinbarten Frist für einen kostenfreien Rücktritt des AG vom Vertrag mit H&H durch die Ausübung des normalen gesetzlichen Rücktrittsrechts von Teilnehmern bei Pauschalreiseverträgen gem. § 651h BGB unterschritten, so berechtigt dies den AG nicht zur nachträglichen Ausübung des kostenfreien Rücktrittsrechts. Vielmehr ist eine Stornierung der Reiseleistungen, einzeln oder insgesamt in diesem Fall nur nach dem im Einzelfall oder nach diesen Bedingungen vereinbarten Stornierungsregelungen möglich.

c) Wird die erreichte Mindestteilnehmerzahl nach Ablauf der vereinbarten Frist für einen kostenfreien Rücktritt des AG durch Rücktritte von Teilnehmern einer Pauschalreise wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe gem. § 651h Absatz 3 BGB unterschritten, so gelten die nachfolgenden Bestimmungen über die Kündigung wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände entsprechend.

9.3 Die vorstehenden Bestimmungen gelten, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, sinngemäß auch für Vereinbarungen über Teilnehmerzahlen, die sich auf den Preis oder auf Freiplätze oder sonstige Konditionen auswirken, insbesondere also auch für teilnehmerabhängige Staffelpreise.

## 10. Obliegenheiten des AG bei Mängelanzeigen von Reisenden; Kündigung wegen Mängeln oder unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände

10.1. Mängelanzeige und Abhilfverlangen der Reisenden gegenüber dem AG im Sinne des § 651o BGB, die Leistungen der H&H betreffen, sind unverzüglich und unter Ausnutzung aller am Reiseort zumutbarer Weise zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel an die von H&H angegebene Stelle zu richten. Ist insoweit als zuständige Stelle ein örtlicher Leistungserbringer oder eine örtliche Agentur angegeben und sind diese nicht erreichbar oder verweigern diese eine entsprechende Abhilfe, so hat der AG Mängelrüge und Abhilfverlangen unverzüglich an H&H über die in den Reiseunterlagen angegebenen Kommunikationsdaten von H&H zu richten.

10.2. Der AG hat zusätzlich alle gegenüber dem AG vorgebrachten Mängelanzeigen und Abhilfverlangen von Reisetilnehmern während der Reise, die sich ganz oder teilweise auf Leistungen der H&H beziehen, in geeigneter Weise zu dokumentieren und mit einer Stellungnahme des AG zum jeweiligen Sachverhalt an H&H innerhalb von 3 Wochen nach Beendigung der Reiseleistungen zu übersenden. Die Stellungnahme hat Angaben zur Begründetheit der Reklamation, den ggfls. veranlassenden Maßnahmen und zu geeigneten Nachweisen (Beweisangeboten) zur Ablehnung von Ansprüchen des Reisenden nach der Reise zu enthalten.

Der AG ist mit vertraglichen Ansprüchen gegenüber H&H ausgeschlossen, soweit die Abwehr von Ansprüchen des Reisenden wegen fehlender, falscher oder unvollständiger Dokumentation ganz oder teilweise scheitert.

10.3. Eine Kündigung des AG vor oder nach Beginn des Vertrages bzw. der Reise oder Reiseleistungen wegen Mängeln der Reiseleistungen ist nur zulässig, wenn der AG der H&H den Mangel angezeigt und eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt hat, es sei denn, eine Mängelbeseitigung ist objektiv unmöglich, oder H&H selbst die Abhilfe verweigert hat.

10.4. Wird die Erbringung der vertraglichen Leistungen infolge unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so gilt:

a) In diesem Fall kann der AG den Vertrag nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen kündigen.

- Die Kündigung ist in Textform zu erklären und mit den Umständen zu begründen, die nach Auffassung der kündigenden Vertragspartei die Kündigung rechtfertigen sollen. Erfolgt im Falle einer Kündigung durch den AG eine solche Berufung auf unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände mit entsprechender Begründung nicht, so wird die Erklärung des AG als gewöhnliche entgeltspflichtige Stornierung behandelt. Eine nachträgliche Berufung auf das Recht zur Kündigung wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände ist nicht möglich.

- Es rechtfertigen nur solche Umstände eine Kündigung wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände, die sich unmittelbar auf die Leistungserbringung durch H&H auswirken. Wird demnach die Durchführung der Reise oder die Erbringung der Reiseleistungen durch Umstände erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, die im Risikobereich des AG liegen, so rechtfertigt dies eine Kündigung wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände nicht. Dies gilt bei vom AG selbst organisiertem Transport seiner Teilnehmer insbesondere für Straßensperren oder Sperrungen des Luftraumes, den Ausfall von Transportmitteln oder sonstigen Betriebsstörungen beim AG.

- Im Falle einer berechtigten Kündigung wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände kann H&H dem AG Kosten in Höhe der Hälfte des Betrages in Rechnung stellen, welcher bei einer entgeltspflichtigen Stornierung zum Zeitpunkt des Zugesanges der Kündigung bei H&H angefallen wären. H&H bleibt es vorbehalten, die Hälfte konkreter, zu beziffernder und zu belegender Kosten geltend zu machen. Dem AG bleibt es in allen Fällen vorbehalten, H&H nachzuweisen, dass H&H keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind als diejenigen, die der Forderung zugrunde gelegt werden.

b) Umfassen die vertraglichen Leistungen von H&H die Beförderung der Teilnehmer des AG, so sind Mehrkosten einer Rückbeförderung der Teilnehmer aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände während der Reise oder Veranstaltung in voller Höhe vom AG zu tragen.

c) Jedwede sonstige zusätzliche Kosten wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände während der Reise oder der Veranstaltung, insbesondere Personalmehrkosten des AG sowie Kosten einer über den Reise-/Vertragszeitraum von Unterbringungsleistungen hinaus verlängerten Aufenthalt der Teilnehmer des AG am Veranstaltungsort/Reiseort trägt der AG.

#### 11. Obliegenheiten des AG bei Personen- und Sachschäden während der Reise; Behandlung von Reklamationen, Rechtsstreitigkeiten mit Kunden, Reiseunterlagen

11.1. Der AG ist verpflichtet, H&H unverzüglich von Personen- und Sachschäden während der Reise oder Veranstaltung zu unterrichten, soweit in Betracht kommt, dass H&H bezüglich solcher Ereignisse dem AG oder seinen Teilnehmern gegenüber zum Schadensersatz verpflichtet sein könnte. Soweit dem AG von H&H hierzu eine Notfallnummer von H&H bekannt gegeben wurde, hat er diese seinen Reiseleiter oder sonstigen Beauftragten mitzuteilen.

11.2. Der AG hat im Falle eines solchen Ereignisses alle Beweismittel, insbesondere Namen und Anschriften von in Betracht kommenden Zeugen zu sichern. Er hat eine polizeiliche Aufnahme des Ereignisses sowie der Sicherstellung der Daten und Unterlagen entsprechender Ermittlungsbehörden zu veranlassen.

11.3. Der AG hat alle Maßnahmen zu ergreifen, welche einen Abschluss oder eine Minderung eintretender Schäden bewirken können.

11.4. Der AG ist verpflichtet, durch entsprechende Anweisungen an Reiseleiter, Mitarbeiter oder sonstige Beauftragte die Umsetzung der vorstehenden Verpflichtungen sicherzustellen.

11.5. Will der AG gegenüber H&H Ansprüche aufgrund des Umstandes geltend machen, dass Teilnehmer seiner Reisen an ihn entsprechende Ansprüche gerichtet haben, so hat er H&H unverzüglich durch Übermittlung aller Informationen und Unterlagen, insbesondere der Beschwerdeschreiben zu unterrichten. Diese Pflicht zur Unterrichtung umfasst auch die Information von H&H durch den AG, ob und inwieweit dieser hinsichtlich der gegen ihn geltend gemachten Ansprüche

über eine Haftpflichtversicherung verfügt, er dieser den Vorgang gemeldet hat, sowie gegebenenfalls die Mitteilung über die Kommunikationsdaten und die Schadensnummer dieser Haftpflichtversicherung.

11.6. Der AG hat vor einer Regulierung von Ansprüchen seiner Teilnehmer, soweit er diesbezüglich Ansprüche gegenüber H&H geltend machen will, eine Abstimmung mit H&H vorzunehmen. Unterbleibt eine solche Abstimmung, so kann der AG gegenüber H&H im Wege des Schadensersatzes oder der Minderung nur die Beträge beanspruchen, die dem Kunden nach den Vorgaben von Gesetz und Rechtsprechung zugestanden hätten.

11.7. Im Falle von Personenschäden grundsätzlich, im Falle von Sachschäden bei Forderungen der Kunden an ihn über € 2.000,- ist der AG auf entsprechende Aufforderung von H&H hin verpflichtet, einen Rechtsstreit mit dem Kunden aufzunehmen und in diesem Rechtsstreit H&H gerichtlich den Streit zu verkünden, soweit H&H oder deren Haftpflichtversicherung diese Ansprüche dem Grunde oder der Höhe nach zurückweisen.

11.8. Der AG ist verpflichtet, Reiseunterlagen und sonstige Unterlagen auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Übereinstimmung mit den vertraglichen Vereinbarungen zu überprüfen und H&H über inhaltliche Fehler oder fehlende Unterlagen unverzüglich zu unterrichten. Unterbleibt dies, obwohl der Fehler für den AG erkennbar war, gehen alle Folgen insoweit zu seinen Lasten, als H&H dem Fehler bei unverzüglicher Anzeige hätte abhelfen können.

11.9. Der Versand von Reiseunterlagen, insbesondere Flugtickets, Eintrittskarten, Voucher sonstige Unterlagen erfolgt auf Risiko des Auftraggebers. H&H haftet nicht für den Verlust solche Unterlagen auf dem Versandwege, soweit für diesen Verlust nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von H&H oder seinen Erfüllungsgehilfen ursächlich geworden ist.

#### 12. Haftungsbeschränkung

12.1. H&H haftet nicht für Leistungen und Leistungsteile, gleich welcher Art, die – mit oder ohne Kenntnis von H&H – vom AG zusätzlich zu den Leistungen von H&H angeboten, organisiert, durchgeführt und/oder seinen Kunden zur Verfügung gestellt werden. Hierzu zählen insbesondere:

a) vom AG, organisierte An- und Abreisen zu dem mit H&H vertraglich vereinbarten Reiseort und/oder zurück sowie Beförderungen während der Reise,

b) nicht im Leistungsumfang von H&H enthaltene Veranstaltungen vor und nach der Reise und am Reiseort, Fahrten, Ausflüge, Begegnungen usw.

12.2. H&H haftet insbesondere nicht für die Folgen und entstehende Kosten, insbesondere Beeinträchtigungen der von H&H geschuldeten vertraglichen Leistungen und des Reiseablaufs insgesamt, die ursächlich durch den Verlauf, die Abwicklung und insbesondere etwaige Störungen und Ausfälle der vom AG selbst organisierten und durchgeführten Reiseleistungen, Besichtigungen, Veranstaltungen, Begegnungen oder sonstigen Umständen verursacht wurden.

12.3. H&H haftet nicht für Maßnahmen und Unterlassungen des AG und/oder seiner Verantwortlichen, Reiseleiter, Busfahrer oder eines von H&H nur vermittelten Reiseleiters vor, während und nach der Reise, insbesondere nicht für mit H&H nicht abgestimmte

a) Änderungen der vertraglichen Leistungen,

b) Weisungen an örtliche Führer, Leistungserbringer und Agenturen

c) Sonderabsprachen mit den verschiedenen Leistungserbringern,

d) Auskünften und Zusicherungen gegenüber seinen Kunden.

12.4. Soweit für die Gewährleistung und Haftung von H&H gegenüber dem AG an den Reisepreis anzuknüpfen ist, ist ausschließlich der zwischen dem AG und H&H vereinbarte Leistungspreis maßgeblich, ohne Berücksichtigung der Marge oder von Aufschlägen oder Zuschlägen jedweder Art, welche vom AG in den Reisepreis einkalkuliert oder zusätzlich erhoben werden.

12.5. Soweit Gewährleistung und Haftung von H&H nicht auf Ansprüchen der Teilnehmer des AG ihm gegenüber aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen oder soweit H&H bei anderen Ansprüchen H&H nicht grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zur Last fällt, ist die Haftung für Folgeschäden grundsätzlich ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere auch für Zahlungen des AG an seine Teilnehmer auf Schadensersatzansprüche wegen nutzlos verlängerter Urlaubszeit sowie bezüglich des Ausbleibens von Folgebuchungen durch betroffene Teilnehmer oder Teilnehmergruppen des AG.

12.6. H&H ist bei der Erbringung von Flugleistungen ausschließlich im Verhältnis zum AG, nicht im Verhältnis zu dessen Teilnehmern vertraglicher Luftfrachtführer im Sinne nationaler, internationaler und europarechtlicher Luftverkehrsbestimmungen. H&H ist in keinem Fall ausführender Luftfrachtführer.

12.7. H&H haftet nicht für Angaben zu Preisen und Leistungen sowie für Personen- und Sachschäden bei Leistungen jeder Art, die nach den entsprechenden Hinweisen in der Prospektbeschreibung oder dem Angebot oder der Buchungsbestätigung oder sonstigen Unterlagen ausschließlich an den AG vermittelt werden. Eine etwaige Haftung von H&H aus der Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt hiervon unberührt.

12.8. Soweit auf Wunsch des AG und nach entsprechender vertraglicher Vereinbarung Begleitpersonen und Reiseleiter vermittelt werden, sind diese Personen weder Erfüllungs- noch Verrichtungsgehilfen von H&H. Für deren Leistungen, Maßnahmen, Unterlassungen sowie etwaige Verletzung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten, insbesondere hierdurch verursachte Reismängel, Beeinträchtigungen des Reiseablaufs, Leistungsausfälle sowie Personen- und Sachschäden haftet H&H nicht, es sei denn, dass für einen entsprechenden Schaden oder das Entstehen entsprechender Ansprüche eine eigene Pflichtverletzung von H&H, insbesondere im Rahmen eines vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Auswahlverschuldens, ursächlich geworden wären.

#### 13. Verjährung von Ansprüchen

13.1. Für die Geltendmachung von Ansprüchen des AG gegenüber H&H aus dem gesamten Vertrags- und Rechtsverhältnisse gilt:

13.2. Vertragliche Ansprüche des AG, die aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit des Inhabers, Geschäftsführers, von Mitarbeitern oder den Teilnehmern des AG, auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von H&H oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von H&H beruhen, verjähren in 3 Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von H&H oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von H&H beruhen.

13.3. Alle übrigen vertraglichen Ansprüche verjähren in 2 Jahren.

13.4. Die Verjährung von Ansprüchen nach den vorstehenden Bestimmungen beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der AG von den Tatsachen, die den Anspruch gegenüber H&H begründen sowie von H&H als Anspruchsgegner Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit Kenntnis erlangt haben müsste.

13.5. Bestimmungen über längere oder kürzere Verjährungsfristen in internationalen Bestimmungen und Abkommen sowie in Verordnungen der Europäischen Union, die auf das Rechts- oder Vertragsverhältnis zwischen H&H und dem AG anzuwenden sind, bleiben unberührt. mit der Maßgabe, dass darin enthaltene längere Verjährungsfristen zu Gunsten des AG gelten, wenn solche längeren Verjährungsfristen auch in Verträgen zwischen Unternehmen bzw. Kaufleuten nicht wirksam abbedungen werden können.

13.6. Schweben zwischen dem AG und H&H Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der AG und H&H die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

#### 14. Abtretungsverbot, Gerichtsstand

14.1. Ohne ausdrückliche vorherige Vereinbarung mit H&H ist es dem AG nicht gestattet, den Anspruch auf Erbringung der vertraglichen Reiseleistungen an Dritte, insbesondere an andere Reiseunternehmen abzutreten oder diesen die Leistung in anderer Weise zugänglich zu machen oder zur Verfügung zu stellen.

14.2. Die Abtretung jeder Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche des AG gegenüber H&H an Dritte, insbesondere an Kunden, ist ausgeschlossen. Ebenso ausgeschlossen ist die Geltendmachung solcher Ansprüche durch Dritte im eigenen Namen aufgrund entsprechender Ermächtigung durch den AG. Gesetzliche Forderungsübergänge auf Arbeitgeber, Sozialversicherungsträger und Sonstige bleiben hiervon unberührt.

14.3. Ausschließlicher Gerichtsstand für jedwede Rechtsstreitigkeiten zwischen H&H und dem AG ist der Ort des Hauptgeschäftssitzes von H&H. Dies gilt nicht, soweit in deutschen gesetzlichen Vorschriften, internationalen Vorschriften und Abkommen, sowie in Verordnungen der Europäischen Union auf das Rechts- und Vertragsverhältnis anwendbare Vorschriften über den Gerichtsstand und die Gerichtsstandswahl enthalten sind, welche auch Verträgen zwischen Unternehmen nicht wirksam geändert oder abbedungen werden können.

Stand 05/18

© Urheberrechtlich geschützt: Noll & Hütten Rechtsanwälte, München | Stuttgart, 2018

H&H Touristik GmbH \* Kaiserstr. 94A \* 76133 Karlsruhe  
Tel.: +49 (0) 721 - 50 98 11 11 \* Fax.: +49 (0) 721 - 50 98 12 81  
Handelsregister Mannheim HRB 104904  
Geschäftsführer: Hakan Enüstün