

# ServicePLUS Reisen GmbH

## Reise- und Stornobedingungen

### Sonder-Gruppenreisen

Die nachfolgenden Reise- und Stornobedingungen gelten für die von ServicePLUS Reisen GmbH veranstalteten Sonder-Gruppenreisen.

#### Sehr geehrter Reisegast,

Wir freuen uns, Sie als Kunden bei ServicePLUS Reisen GmbH (im Folgenden kurz mit „SPR“ bezeichnet) begrüßen zu dürfen und bedanken uns für Ihr entgegengebrachtes Vertrauen. Bitte schenken Sie diesen Reisebedingungen (AGB) Ihre Aufmerksamkeit, denn mit Ihrer Buchung erkennen Sie diese Reisebedingungen an.

#### 1. Abschluss des Pauschalreisevertrages; Verpflichtungen des Kunden

**1.1** Mit der Buchung (Reiseanmeldung), die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder per Telefax erfolgen kann, bieten Sie SPR den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebots sind die Reiseausschreibung und unsere ergänzenden Informationen für die jeweilige Reise, soweit diese Ihnen bei der Buchung vorliegen. An dieses Angebot sind Sie 10 Werktage gebunden.

**1.2** Rechnungen/Bestätigungen/Reiseunterlagen werden in der Regel auf elektronischem Wege (per Email) versendet. Sie haben alle auf der Rechnung/Bestätigung (Reisebestätigung) aufgeführten Namen und Leistungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen. Schreibfehler in den Namen aller Reisenden und/oder falsche Abflughäfen und/oder falsche Leistungen müssen unverzüglich gemeldet werden. Spätere Berichtigungen können z. B. bei Fluggesellschaften zu erheblichen Mehrkosten führen, welche von uns grundsätzlich in voller Höhe an den Anmelde berechnete werden (siehe Pkt. 6).

**1.3** Der Vertrag kommt erst mit dem Zugang der Reisebestätigung (Annahmeerklärung) von SPR zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird SPR Ihnen eine den gesetzlichen Vorgaben zu deren Inhalt entsprechenden Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (welcher es Ihnen ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie Ihnen in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z. B. auf Papier oder per Email), übermitteln, sofern Sie nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. (1) Satz 2 EGBGB haben, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

**1.4** Weicht der Inhalt der Annahmeerklärung von SPR vom Inhalt Ihrer Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von SPR vor, an das SPR für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit SPR bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und ihre vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und wenn Sie innerhalb der Bindungsfrist SPR die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklären.

**1.5** Reisevermittler (z. B. Reisebüros) und Leistungsträger (z. B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind von SPR nicht bevollmächtigt, für SPR Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages abändern, über die von SPR vertraglich zugesagten Leistungen hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.

**1.6** Die von SPR gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Artikel 250 § 3 Nummer 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

**1.7** Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z. B. Internet) gilt für den Vertragsabschluss:

- Ihnen wird der Ablauf der Onlinebuchung im entsprechenden Internetauftritt erläutert.
- Ihnen steht zur Korrektur Ihrer Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Onlinebuchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.
- Die zur Durchführung der Onlinebuchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.
- Soweit der Vertragstext von SPR gespeichert wird, werden Sie darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.
- Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „Zahlungspflichtig buchen“ bieten Sie SPR den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

f) Ihnen wird der Eingang Ihrer Buchung (Reiseanmeldung) unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).

g) Die Übermittlung der Buchung (Reiseanmeldung) durch Betätigung des Buttons „Zahlungspflichtig buchen“ begründet keinen Anspruch Ihrerseits auf das Zustandekommen eines Pauschalreisevertrages entsprechend Ihrer Buchung (Reiseanmeldung). Der Vertrag kommt erst durch den Zugang der Reisebestätigung von SPR bei Ihnen zustande.

h) Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Betätigung des Buttons „Zahlungspflichtig buchen“ durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm, so kommt der Pauschalreisevertrag mit Darstellung dieser Reisebestätigung zustande, ohne dass es einer Zwischenmitteilung über den Eingang der Buchung nach f) bedarf. In diesem Fall wird Ihnen die Möglichkeit zur Speicherung und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten. Das Zustandekommen des Vertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass Sie diese Möglichkeit zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzen. SPR wird Ihnen zusätzlich eine Ausfertigung der Reisebestätigung in Textform übermitteln.

**1.8** SPR weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk, Telemedien und Onlinedienste) abgeschlossen wurden, kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe hierzu auch Ziff. 5). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, 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 Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht ein Widerrufsrecht ebenfalls nicht. Der vorstehende Hinweis gilt auch, soweit mit SPR Verträge über Unterkunftleistungen (z. B. Hotelzimmer) oder Flugleistungen abgeschlossen werden, bei denen SPR nicht Vermittler, sondern unmittelbarer Vertragspartner des Kunden/Reisenden ist.

#### 2. Beziehung

**2.1** SPR und Reisevermittler dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und Ihnen der Versicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Nach Vertragsschluss wird gegen Aushändigung des Versicherungsscheins eine Anzahlung in Höhe von 25 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 28 Tage vor Reisebeginn ohne nochmalige Aufforderung fällig, sofern der Versicherungsschein übergeben ist und die Reise nicht mehr aus dem in Ziffer 9 genannten Grund abgesagt werden kann. Die Kosten für eine über uns abgeschlossene Reiseversicherung werden in voller Höhe zusammen mit der Anzahlung fällig. Bei Anmeldungen ab 28 Tage vor Reiseantritt ist die Zahlung des gesamten Reisepreises sofort mit Erhalt der Reisebestätigung und des Versicherungsscheins fällig. Ohne vollständige Zahlung des Reisepreises besteht kein Anspruch auf Erbringung der Reiseleistungen.

**2.2** Die Reiseunterlagen werden Ihnen nach Fälligkeit und vollständigem Zahlungseingang, jedoch frühestens 21 Tage vor Anreise, per Post oder E-Mail an die in der Buchung angegebene Adresse übersandt. Ist ein Versand per E-Mail vereinbart, ist von Ihnen sicherzustellen, dass Sie Ihre E-Mail-Adresse korrekt an SPR übermitteln haben und Ihr E-Mail-Postfach empfangsbereit ist. Sollten Ihnen die Reiseunterlagen wider Erwarten nicht bis spätestens fünf Tage vor Reiseantritt zugegangen sein, setzen Sie sich bitte unverzüglich mit SPR in Verbindung. In diesen Fällen wird SPR, die vollständige Bezahlung vorausgesetzt, die Reiseunterlagen sofort zusenden oder bei Flugreisen am Flughafenschalter gegen eindeutigen Zahlungsnachweis oder Barzahlung am Abflug aushändigen. In Ihrem eigenen Interesse bitten wir Sie, die Reiseunterlagen nach Erhalt sorgsam zu überprüfen.

**2.3** Sofern die Reise entgegen der getroffenen Vereinbarung und ohne, dass ein Rücktritt nach 2.7 erfolgt ist, erst bei Abholung der Reiseunterlagen am Serviceschalter bezahlt wird, ist SPR berechtigt, für den dadurch entstehenden zusätzlichen Aufwand eine Pauschale von 20,- € je Vorgang zu erheben. Ihnen wird der Nachweis gestattet, dass SPR kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

**2.4** Bei Zahlungen mit Kreditkarte erfolgt die Abbuchung von Ihrem Konto zu den Fälligkeitszeitpunkten

gemäß Ziff. 2.1., sofern der Versicherungsschein gemäß Ziff. 2.1. übergeben ist.

**2.5** Sollte der Zahlungseinzug von dem von Ihnen genannten Konto im Falle der Zahlung per Lastschrift oder mit Kreditkarte zu den Fälligkeitsterminen nicht möglich sein, ist SPR berechtigt, hierfür ein Bearbeitungsgehalt von 7,50 € zu erheben. Ihnen wird der Nachweis gestattet, dass SPR kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

**2.6** Wenn Sie Zahlungen trotz Fälligkeit nicht leisten, wird Ihnen SPR eine Mahnung senden.

**2.7** Leisten Sie die Anzahlung und/oder Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl SPR zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, ihre gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und Ihnen kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden zusteht, so ist SPR berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. SPR kann bei Rücktritt vom Reisevertrag im Sinne des vorherigen Satzes eine Entschädigung entsprechend den Ziffern 5.2 bis 5.5 verlangen.

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

**3a.1** Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und von SPR nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind SPR vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

**3a.2** SPR ist verpflichtet, Sie über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.

**3a.3** SPR weist darauf hin, dass insbesondere im Charterflugbereich Änderungen der Abflugzeit, Verspätungen sowie Änderungen der Streckenführung nicht immer vermieden werden können. Über die Änderungen der Abflugzeiten des Hinfluges wird SPR Sie rechtzeitig informieren. Ansprüche nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 gegen den ausführenden Luftfrachtführer bleiben unberührt. SPR empfiehlt, dass Sie sich bitte bis spätestens 24 Stunden, aber nicht früher als 48 Stunden vor Rückflug bzw. Rückfahrt bei unserer Reiseleitung über die genauen Flug- bzw. Fahrtzeiten informieren.

**3a.4** Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrages geworden sind, sind Sie berechtigt, innerhalb einer von SPR gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Erklärt der Kunde nicht innerhalb der von SPR gesetzten Frist ausdrücklich gegenüber dieser den Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, gilt die Änderung als angenommen.

**3a.5** Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte SPR für die Durchführung der geänderten Reise bzw. einer eventuell angebotenen Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit zum gleichen Preis geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.

#### 3b. Stellung von SPR bei vermittelten Kreuzfahrtleistungen

**3b.1** Bei einigen Kreuzfahrtangeboten tritt SPR nur als Reisevermittler auf. Dies ergibt sich ggf. aus der jeweiligen Reiseausschreibung sowie der Rechnung/Bestätigung.

**3b.2** Diesbezüglich vermittelte Reiseverträge kommen im Buchungsfalle ausschließlich zwischen dem Kunden und der ausführenden Reederei bzw. Reiseveranstalter zustande.

**3b.3** Bei vermittelten Kreuzfahrtleistungen haftet SPR demnach nicht für die Angaben des vermittelten Vertragspartners zu Preisen und Leistungen, für die Leistungserbringung selbst oder für Schadensersatz aus diesen vermittelten Leistungen.

**3b.4** Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht, soweit SPR nach den Grundsätzen des § 651b BGB bezüglich der dem Kunden angebotenen und vermittelten Leistungen den Anschein erweckt, vertraglich vorgesehene Reiseleistungen in eigener Verantwortung zu erbringen.

#### 4. Preiserhöhung; Preissenkung

**4.1** SPR behält sich nach Maßgabe der § 651f, 651g BGB und der nachfolgenden Regelungen vor, den im Pauschalreisevertrag vereinbarten Reisepreis zu erhöhen, soweit

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

**4.2** Eine Erhöhung des Reisepreises ist nur zulässig, sofern SPR Sie in Textform klar und verständlich über die Preiserhöhung und deren Gründe unterrichtet und hierbei die Berechnung der Preiserhöhung mitteilt.

**4.3** Die Preiserhöhung berechnet sich wie folgt:

a) Bei Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen nach 4.1 a) kann SPR den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

- Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann SPR von Ihnen den Erhöhungsbetrag verlangen.
- Andernfalls 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 SPR von Ihnen verlangen.

b) Bei Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben gem. 4.1 b) kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.

c) Bei Erhöhung der Wechselkurse gem. 4.1 c) kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für SPR verteuert hat.

**4.4** SPR ist verpflichtet, Ihnen auf Ihr Verlangen hin eine Senkung des Reisepreises einzuräumen, wenn und soweit sich die in 4.1 a) – c) genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für SPR führt. Haben Sie mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag von SPR zu erstatten. SPR darf jedoch von dem zu erstattenden Mehrbetrag die SPR tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben abziehen. SPR hat Ihnen auf Ihr Verlangen nachzuweisen, in welcher Höhe Verwaltungsausgaben entstanden sind.

**4.5** Preiserhöhungen sind nur bis zum 20. Tag vor Reisebeginn eingehend bei Ihnen zulässig.

**4.6** Bei Preiserhöhungen von mehr als 8 % sind Sie berechtigt, innerhalb einer von SPR gleichzeitig mit Mitteilung der Preiserhöhung gesetzten angemessenen

Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Erklären Sie nicht innerhalb der von SPR gesetzten

Frist ausdrücklich gegenüber uns den Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, gilt die Änderung als angenommen.

**4.7** Bitte beachten Sie, dass SPR als Reiseveranstalter mit den Hotels Preise nur für die von SPR beworbenen Quellmärkte vereinbart hat, da die Hoteliers teilweise für ihren Heimatmarkt und andere Märkte Exklusivvereinbarungen mit anderen Reiseveranstaltern getroffen haben. Deshalb können bei Buchung von Pauschalreisen oder Hotels für alle Gäste, die nicht einen Wohnsitz in einem EU-Mitgliedstaat oder der Schweiz nachweisen können, Probleme beim Einchecken im Hotel auftreten. Für den Fall, dass der Wohnsitz nicht nachgewiesen wird, kann es passieren, dass die Hoteliers vor Ort die Buchung zurückweisen oder einen Aufpreis erheben. Die angebotenen Preise und Verfügbarkeiten gelten deshalb nur für Kunden, die einen Wohnsitz in den vorgenannten Staaten nachweisen können.

#### 5. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn / Stornokosten

**5.1** Sie können jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei SPR (Anschrift siehe unten). Falls die Reise über ein Reisebüro gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden.

**5.2** Wenn Sie von der Reise zurücktreten oder wenn Sie die Reise nicht antreten, so verliert SPR den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann SPR eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkehrungen und ihre Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen, soweit der Rücktritt nicht von SPR zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbar, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von SPR unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären. Solche Rücktrittsgebühren sind von Ihnen auch dann zu zahlen, wenn Sie sich nicht rechtzeitig zu den in den Reisedokumenten bekannt

gegebenen Zeiten am jeweiligen Abflughafen oder Abreisort einfinden oder wenn die Reise wegen nicht von SPR zu vertretendem Fehlen der Reisedokumente wie z. B. Reisepass oder notwendige Visa nicht angetreten wird.

**5.3** SPR hat diesen Entschädigungsanspruch zeitlich gestaffelt, d. h. unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschaliert und bei der Berechnung der Entschädigung gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen berücksichtigt. Ein Doppelzimmer ist keine teilbare Leistung und kann daher nicht teilstorniert werden. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs Ihrer Rücktrittserklärung wie folgt berechnet:

#### Busreisen

Bis zum 50. Tag vor Reiseantritt 20 %  
49. bis 31. Tag vor Reiseantritt 30 %  
30. bis 24. Tag vor Reiseantritt 40 %  
23. bis 17. Tag vor Reiseantritt 50 %  
16. bis 10. Tag vor Reiseantritt 70 %  
9. bis 5. Tag vor Reiseantritt 80 %  
Ab 4. Tag vor Reiseantritt 95 %

#### Flugreisen

Bis zum 50. Tag vor Reiseantritt 35 %  
49. bis 31. Tag vor Reiseantritt 45 %  
30. bis 24. Tag vor Reiseantritt 55 %  
23. bis 17. Tag vor Reiseantritt 65 %  
16. bis 10. Tag vor Reiseantritt 75 %  
9. bis 5. Tag vor Reiseantritt 85 %  
Ab 4. Tag vor Reiseantritt 95 %

#### Kreuzfahrten / Flusskreuzfahrten

Bis zum 50. Tag vor Reiseantritt 35 %  
49. bis 31. Tag vor Reiseantritt 45 %  
30. bis 24. Tag vor Reiseantritt 65 %  
23. bis 17. Tag vor Reiseantritt 75 %  
16. bis 10. Tag vor Reiseantritt 85 %  
9. bis 5. Tag vor Reiseantritt 90 %  
Ab 4. Tag vor Reiseantritt 95 %

**5.4** Ihnen wird der Nachweis gestattet, dass SPR kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist, als die von SPR geforderte Pauschale.

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

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

**5.7** Das gesetzliche Recht des Reisenden, gemäß § 651e BGB einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt.

**5.8** Nach Ziffer 2.7 werden die Ziffern 5.2 bis 5.5 entsprechend angewandt, wenn SPR wegen Zahlungsverzugs vom Vertrag zurücktritt.

#### **6. Umbuchung, Ersatzperson, Namenskorrektur**

**6.1** Anspruch des Reisenden nach Vertragsschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterritoriums, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Umbuchungswünsche müssen grundsätzlich durch den Veranstalter geprüft werden und werden, im Falle einer möglichen Umbuchung, mit mind. 50,- € je Vorgang berechnet zzgl. evtl. anfallende Mehrkosten, die sich durch die Änderung bei den Leistungsträgern ergeben.

**6.2.1** Bis zum Reiseantritt können Sie von SPR durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger verlangen, dass statt Ihrer ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie SPR 7 Tage vor Reisebeginn zugeht. SPR kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so haften dieser und Sie SPR gegenüber als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten (siehe 6.2.3).

**6.2.2** Die Namen aller Reiseiteilnehmer müssen korrekt und vollständig bei Buchung gemeldet werden (siehe 1.2). Für spätere Korrekturen entstehen Mehrkosten (siehe 6.2.3).

**6.2.3** Grundsätzlich berechnen wir für eine Namensänderung (Ersatzperson/Namenskorrektur) 30 € Bearbeitungsgebühr pro Person. Bei Kreuzfahrten und Reisen mit Flugsegmenten können höhere

Kosten entstehen, abhängig von den Tarifbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft bzw. der Reederei.

**6.2.4** Umbuchungen von Reiseterritorien und Reisezielen bei Flug- und Schiffsreisen gelten immer als Rücktritt vom Reisevertrag zu den unter Ziffer 7.2 genannten Bedingungen verbunden mit einer Neubuchung. Sollte im Einzelfall eine Veränderung von Reiseterritorium und Reiseziel möglich sein, wird ein Bearbeitungsentgelt von € 50,- Person erhoben.

**6.3** Wir werden die vorgenannten Beträge nicht in Rechnung stellen, wenn die Änderung keinen oder keinen wesentlichen Mehraufwand verursacht. Ziffer 5.4. gilt entsprechend.

**7. Reiseversicherungen**  
SPR empfiehlt den Abschluss eines umfassenden Reiseversicherungs-Paketes, insbesondere inklusive einer (auch jeweils separat zu buchenden) Reiseerücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Einzelheiten zum Versicherungsschutz finden Sie in unseren Reisekatalogen, auf unserer Homepage oder erhalten Sie in Ihrem Reisebüro.

#### **8. Nicht in Anspruch genommene Leistung**

**8.1** Nehmen Sie einzelne Reiseleistungen, die Ihnen ordnungsgemäß angeboten wurden, nicht in Anspruch aus Gründen, die Ihnen zuzurechnen sind (z. B. wegen vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen), haben Sie keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises, soweit solche Gründe Sie nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. SPR wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

**8.2** Es ist nicht zulässig, Flüge zu buchen, in der Absicht, inkludierte Teilstrecken nicht anzutreten. Zuwiderhandlungen des Kunden berechtigen die leistungstragende Fluggesellschaft und den Veranstalter zur Stornierung der gesamten gebuchten Flugstrecke, inklusive diesbezüglicher Anschluss- und Rückflüge. Die Ausstellung von neuen Flugtickets geht in diesem Fall grundsätzlich zu Lasten des Reisenden.

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

**9.1** SPR kann bei Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe folgender Regelungen zurücktreten:

- a) Die Mindestteilnehmerzahl und der späteste Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung von SPR beim Kunden muss in der jeweiligen vorvertraglichen Unterrichtung angegeben sein
- b) SPR hat die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist in der Reisebestätigung anzugeben
- c) Ein Rücktritt ist spätestens am 28. Tag vor dem vereinbarten Reiseantritt Ihnen gegenüber zu erklären. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat SPR unverzüglich von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen.

**9.2** Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhalten Sie auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück, Ziffer 5.6. gilt entsprechend.

#### **10. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen**

**10.1** SPR kann den Pauschalreisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn Sie ungeachtet einer Abmahnung von SPR nachhaltig stören oder wenn Sie sich in solchem Maße vertragswidrig verhalten, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung von Informationspflichten von SPR beruht.

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

#### **11. Mitwirkungspflichten des Reisenden**

**11.1 Reiseunterlagen**  
Sie haben SPR oder Ihren Reisevermittler, über den Sie die Pauschalreise gebucht haben, zu informieren, wenn Sie die notwendigen Reiseunterlagen (z. B. Flugschein, Hotelgutschein) nicht innerhalb der von SPR mitgeteilten Frist erhalten.

#### **11.2. Mängelanzeigen / Abhilfeverlangen**

Wird die Reise nicht frei von Reismängeln erbracht, so können Sie Abhilfe verlangen. Soweit SPR infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, können Sie weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen. Sie sind verpflichtet, Ihre Beanstandungen

unverzüglich der Reiseleitung am Urlaubsort zur Kenntnis zu geben. Ist eine Reiseleitung am Urlaubsort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reismängel SPR an deren Sitz zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit der Reiseleitung bzw. des Reiseveranstalters wird in der Leistungsbeschreibung, spätestens jedoch in der Reisebestätigung unterrichtet. Der Reisende kann jedoch die Mängelanzeige auch seinem Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zur Kenntnis bringen. Die Reiseleitung ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

#### **11.3. Fristsetzung vor Kündigung**

Wollen Sie den Reisevertrag wegen eines Reismangels der in § 651i Abs. (2) BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651j BGB kündigen, haben Sie SPR zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe von SPR verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

#### **12. Gepäckbeförderung**

Im Rahmen der Flugreisen wird pro Gast ein aufzubehaltendes Gepäckstück mit einem Gewicht von max. 20 kg befördert. Es gelten die Allgemeinen Beförderungsbedingungen des ausführenden Luftfahrtunternehmens. Einzelheiten können Sie bei dem jeweiligen vertraglichen Luftfrachtführer erfragen. Sie werden darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und SPR können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen und bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten. Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleistung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Veranstalters anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadensanzeige an die Fluggesellschaft innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten. Es wird dringend empfohlen, Geld, Wertgegenstände, technische Geräte und Medikamente ausschließlich im Handgepäck zu befördern.

#### **13. Beschränkung der Haftung**

**13.1** Die vertragliche Haftung von SPR für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montreale Übereinkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von dieser Haftungsbeschränkung unberührt.

**13.2** SPR haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise von SPR sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt. SPR haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungssoder Organisationspflichten von SPR ursächlich geworden ist.

#### **14. Geltendmachung von Ansprüchen, Adressat**

Ansprüche nach den § 651i Abs. (3) Nr. 2, 4-7 BGB haben Sie gegenüber SPR geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise über diesen Reisevermittler gebucht war. Eine Geltendmachung in Textform wird empfohlen.

#### **15. Information über Verbraucherstreitbeilegung; Abtretungsverbot**

**15.1** SPR weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass SPR nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Dennoch sind wir verpflichtet, Sie darauf hinzuweisen, dass für Online-Buchungen die Plattform der Europäische Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eingerichtet wurde. Für Kunden, welche einen deutschen Kontakt suchen, verweisen wir auf die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Telefon +4978517957940, [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

**15.2** Die Abtretung von Ansprüchen gegen den Veranstalter ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht unter

mitreisenden Familienangehörigen oder Mitreisenden einer gemeinsam angemeldeten Gruppe.

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

**16.1** Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet SPR, Sie vor oder spätestens bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) bezüglich sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringender Flugförderungsleistungen zu informieren.

**16.2** Steht / stehen bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft(en) noch nicht fest, so ist SPR verpflichtet, Ihnen die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald SPR weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführt, werden wir Sie darüber informieren.

**16.3** Wechselt die Ihnen als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, wird SPR Sie unverzüglich und so rasch dies mit angemessenen Mitteln möglich ist, über den Wechsel informieren.

**16.4** Die entsprechend der EG-Verordnung erstellte „Black List“ (Fluggesellschaften, denen die Nutzung des Luftraumes über den Mitgliedstaaten untersagt ist.), ist auf den Internet-Seiten von SPR oder direkt über <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/airban/index.de.htm> abrufbar und in den Geschäftsräumen von SPR einzusehen.

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

**17.1** SPR wird Sie über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren

Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss sowie über deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt unterrichten.

**17.2** Sie sind verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der benötigten notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten

von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus der Nichtbeachtung dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Ihren Lasten. Dies gilt nicht, wenn SPR nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

**17.3** SPR haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn Sie sie mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass SPR eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

#### **18. Datenschutz und allgemeine Bestimmungen**

**18.1** Die Erhebungen und Verarbeitungen aller personenbezogenen Daten erfolgen nach den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Es werden nur solche persönlichen Daten erhoben und an Partner weitergeleitet, die zur Abwicklung Ihrer Reise notwendig sind. Diese und unsere Mitarbeiter sind von uns zur Verschwiegenheit auf das Datengeheimnis verpflichtet. Der weiteren Nutzung Ihrer persönlichen Daten zu Werbezwecken können Sie jederzeit durch Mitteilung an ServicePLUS Reisen GmbH, Hauptstraße 9, 68526 Ladenburg widersprechen. Nach Erhalt des Widerspruchs wird SPR die weitere Zusendung von Werbemitteln einschließlich Kataloge unverzüglich einstellen und/oder genannte Daten nicht mehr für Werbezwecke weitergeben.

**18.2** Mit der Veröffentlichung neuer Ausschreibungen/Prospekte verlieren unsere früheren Publikationen/Prospekte ihre Reiseziele und Termine ihre Gültigkeit.

**18.3** Offensichtliche Druck- und Rechenfehler berechtigen SPR zur Anfechtung des Reisevertrages.

**18.4** Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge.

**18.5** Für Kunden/Reisende, die nicht Angehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union oder Schweizer Staatsbürger sind, wird für das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden/Reisenden und SPR die ausschließliche Geltung des deutschen Rechts vereinbart. Solche Kunden/Reisende können SPR ausschließlich am Sitz von SPR verklagen.

**19. Reiseveranstalter:**  
ServicePLUS Reisen GmbH • Wallstadter Str. 46 • D-68526 Ladenburg • Telefon +49 (0)6203/401540 • Email: [info@serviceplusreisen.de](mailto:info@serviceplusreisen.de) • Sitz der Gesellschaft: Ladenburg • HRB 432148, AG Mannheim • Geschäftsführer: Volker Schmidt

**Stand: 19.12.2020** Maßgeblich für die Gültigkeit der AGB ist der Stand zum Termin der Erstbuchung.