

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Sunweb Group GmbH

Stand: 25.10.2019

Liebe Kundin, lieber Kunde,

Sunweb ist eine Marke des Reiseveranstalters Sunweb Group GmbH. Die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und dem Veranstalter Sunweb Group GmbH (Schützengasse 4, CH-8001 Zürich, Switzerland) – nachstehend „SGI“ genannt – zustande kommenden Reisevertrages.

Die Vermittlung der Sunweb-Reisen in Deutschland erfolgt exklusiv durch die Sunweb Group Germany GmbH (Steindamm 97, 20099 Hamburg). Durch die Vermittlung wird der Reisevermittler nicht Vertragspartner des Reisevertrages, sondern er vermittelt lediglich den zwischen Sunweb Group GmbH und dem Reisenden zustande kommenden Reisevertrag.

Die AGB ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a m BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und die Informationsvorschriften für Reiseveranstalter gemäß der §§ 4-11 BGB-InfoV (Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht) und füllen diese aus. Diese AGB gelten nicht, soweit Sunweb Group GmbH ausdrücklich als Reisevermittler für einzelne Leistungen tätig wird und den Kunden jeweils gesondert und unmissverständlich darauf hinweist.

1. Abschluss des Reisevertrages
2. Bezahlung
3. Leistungen und Leistungsänderungen
4. Preisänderungen
5. Rücktritt durch den Kunden, Ersatzpersonen, Umbuchung
6. Nicht in Anspruch genommene Leistungen
7. Rücktritt und Kündigung durch SGI
8. Mitwirkungspflichten des Reisenden
9. Beschränkung der Haftung
10. Geltendmachung von Ansprüchen: Fristen, Verjährung, Adressat, Abtretungsverbot
11. Pass-, Visa und Gesundheitsvorschriften
12. Informationen zur Identität ausführender Luftfahrtunternehmen
13. Anwendbares Recht, Gerichtsstand
14. Hinweis zur Kündigung wegen höherer Gewalt
15. Reiseveranstalter
16. Datenschutzhinweis
17. Reiseversicherungen
18. Fernabsatzverträge
19. Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Sollten Sie zu einem oder mehreren Punkten Fragen haben, so zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.

1. Abschluss des Reisevertrages

1.1 Grundlage dieses Angebots ist die Reiseausschreibung von SGI nebst ergänzenden Informationen von SGI für die jeweilige Reise, sowie sonstiger Medien (z.B. Prospekt, Homepage) von SGI, soweit diese dem Kunden bei Buchung vorliegen. Durch die Reiseanmeldung (Buchung), die telefonisch, mündlich, schriftlich, elektronisch oder in Textform erfolgen kann, bietet der Kunde SGI den Abschluss des Reisevertrages für die angegebenen Personen verbindlich an. Bei elektronischen Buchungen bestätigt SGI den Eingang der Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg; diese Eingangsbestätigung der Anmeldung stellt noch keine Annahme dar.

1.2 Das Mindestalter für die Teilnahme an Reisen von SGI beträgt ohne Begleitung eines Erziehungsberechtigten 16 Jahre. Für Reisende, die zum Buchungszeitpunkt das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, ist die Vorlage einer Einverständniserklärung der Erziehungsberechtigten erforderlich.

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

1.4 Der Reisevertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung (Annahme der Reiseanmeldung) durch SGI zustande, für die es keiner besonderen Form bedarf. Bei oder unmittelbar nach Vertragsschluss übersendet SGI dem Kunden eine Buchungsbestätigung/Rechnung schriftlich oder in Textform zusammen mit dem Sicherheitsschein gem. § 651k BGB.

1.5 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung/Rechnung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot von SGI vor, an das SGI für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Leistung einer Zahlung erklärt oder die Reise antritt.

2. Bezahlung

2.1 Nach Vertragsschluss wird eine Anzahlung in Höhe von 25 % des Reisepreises fällig, sofern der Sicherheitsschein dem Kunden übergeben bzw. übersandt wurde. Die Höhe der Anzahlung ist auf die besondere Pauschalreiseform der Reisen zurückzuführen. Das intensive Betreuungskonzept führt zu erheblichen Vorlaufkosten für die qualifizierte Auswahl und Ausbildung unserer speziell geschulten Reiseleiter (Teamer).

2.2 Bei einer Buchung von Flügen zu tagesaktuellen Preisen müssen diese ab dem Buchungszeitpunkt seitens SGI in voller Höhe an die Fluggesellschaften bezahlt werden. Aus diesem Grund ist zusammen mit der Anzahlung dieser Flugticketpreis in voller Höhe zur Zahlung fällig.

2.3 Der Restbetrag ist, sofern die Reise nicht mehr aus den in Ziff. 7.1 genannten Gründen abgesagt werden kann und der Sicherheitsschein im Sinne von § 651k Abs. 3 BGB übergeben ist, vier Wochen vor Reiseantritt zur Zahlung fällig. Sofern eine Reise noch aus den in Ziff. 7.1 genannten Gründen abgesagt werden kann, ist der Restbetrag für diese Reise erst zu dem Zeitpunkt fällig, in dem die Reise nicht mehr abgesagt werden kann.

2.4 Bei kurzfristigen Buchungen (Buchungen, die so kurzfristig vor Reiseantritt erfolgen, dass der gesamte Reisepreis bereits fällig ist oder SGI die Reise nicht mehr wegen Nichterreichung der Teilnehmerzahl absagen kann) ist der gesamte Reisepreis sofort zur Zahlung mit Aushändigung des Sicherungsscheines fällig.

2.5 Für zusätzlich abgeschlossene Reiserücktrittskosten- oder sonstige Versicherungen sind die vereinbarten Prämien mit der Anzahlung vollständig zur Zahlung fällig. Dies gilt auch für eventuelle Storno-, Umbuchungs- und sonstige in den AGB benannten Bearbeitungsentgelte.

2.6 Sofern der Kunde die Anzahlung oder Restzahlung nicht zum Fälligkeitstag leistet, ist SGI berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall erhebt SGI die in Ziffer 5.1 ff. geregelten Stornierungskosten. Soweit SGI den Kunden weiter mahnt und nicht sofort den Rücktritt erklärt, ist SGI berechtigt, für jede weitere Mahnung ein Mahnentgelt in Höhe von 1,50 € zu berechnen.

3. Leistungen und Leistungsänderungen

3.1 Die Leistungsverpflichtung von SGI ergibt sich ausschließlich aus dem Inhalt der Buchungsbestätigung in Verbindung mit dem für den Zeitpunkt der Reise gültigen Prospekt, bzw. der Reiseausschreibung im Internet/des Angebotes unter Maßgabe sämtlicher darin enthaltener Informationen, Hinweise und Erläuterungen.

3.2 Mitarbeiter von Leistungsträgern (z.B. Hotels) sind von SGI nicht bevollmächtigt, Zusicherungen oder Auskünfte zu geben sowie Vereinbarungen zu treffen, die über die Reiseausschreibung oder die Buchungsbestätigung von SGI hinausgehen oder im Widerspruch dazu stehen bzw. den bestätigten Inhalt des Reisevertrages abändern.

3.3 Bezüglich der Reiseausschreibung behält sich SGI nach § 4 Abs. 2 BGB-InfoV ausdrücklich vor, aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen vor Vertragsschluss eine Änderung der Ausschreibungen zu erklären.

3.4 Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die von SGI nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. SGI ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen oder -abweichungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

3.5 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn SGI in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte SGI gegenüber unverzüglich nach der Erklärung von SGI über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise geltend zu machen. Dem Kunden wird empfohlen, dies schriftlich zu tun.

3.6 Gepäck wird bei Busreisen im normalen Umfang befördert, dies bedeutet pro Person maximal einen (1) Koffer (keine Hartschalenkoffer!) oder Reisetasche (die maximalen Gepäckmasse sind 80x40x40 cm) und ein (1) Handgepäckstück. Aufgrund des begrenzten Stauraums können wir die Beförderung von Hartschalenkoffern nicht gewährleisten. Gepäck und sonstige mitgebrachte Sachen sind beim Ein-, Um- und Aussteigen vom Reisenden selbst zu beaufsichtigen.

3.7 Bei Buchung einer Flugreise zählen die Reisetage als Urlaubsaufenthalt. Bei einer Pauschalreise von acht Tagen, sind daher sieben Übernachtungen im Reiseziel inkludiert. Es ist möglich, dass der Reisende nicht den vollen Urlaubsaufenthalt in der Urlaubsdestination verbringt, sollten es die Flugzeiten nicht anders zulassen. SGI kann nicht für unvorteilhafte Flugzeiten verantwortlich gemacht werden.

3.8 Die Reiseleitung in den jeweiligen Urlaubsdestinationen ist international orientiert. Alle Reiseleiter sprechen Englisch und die jeweilige Muttersprache. SGI ist bemüht, in jeder Destination eine deutschsprachige Reiseleitung zur Verfügung zu stellen. Leider ist das nicht in allen Fällen möglich. Daher wird eine deutschsprachige Reiseleitung nicht garantiert.

3.9 Bei Buchung eines Skikurses über SGI, wird gewährleistet, dass der Skilehrer mindestens Englisch und die Muttersprache der Urlaubsdestination spricht. Es wird nicht garantiert, dass in allen internationalen Urlaubsdestinationen deutschsprachige Skilehrer zur Verfügung stehen. Skikurse werden in der Regel als Teil einer Gruppe angeboten. Die Gruppengröße variiert je nach Teilnehmerzahl und Zielort.

4. Preisänderungen

4.1 vor Vertragsschluss SGI behält sich vor, eine Änderung des Reisepreises vor Vertragsschluss aufgrund einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren, Einreisegebühren oder Luftsicherheitskosten, Steuererhöhungen auf gebuchte Leistungen oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse nach Veröffentlichung des Prospektes oder der Ausschreibung zu erklären. Ebenso behält sich SGI vor, den Reisepreis vor Vertragsschluss anzupassen, wenn die vom Kunden gewünschte oder im Prospekt oder Angebot ausgeschriebene Reise nur durch den Einkauf zusätzlicher Kontingente nach Veröffentlichung des Prospektes verfügbar ist. Der Kunde ist vor der Buchung auf die erklärten Änderungen rechtzeitig hinzuweisen.

4.2 nach Vertragsschluss (1) SGI bleiben Änderungen des ausgeschriebenen und mit der Buchung bestätigten Preises vorbehalten, wenn sich Änderungen der Wechselkurse, der Treibstoffkosten, der Abgaben wie Hafen- und Flughafengebühren, Einreisegebühren oder Luftsicherheitskosten, sowie Steuererhöhungen auf gebuchte Leistungen ergeben. Die Änderungen basieren auf den Preisunterschieden des aktuellen Preises und des Preises der Vertragsannahme*. Sollten sich die Kosten aus den gleichen Gründen reduzieren, haben Sie das Recht auf eine Preissenkung (nachdem die tatsächlich entstandenen Verwaltungsgebühren abgezogen wurden).

*15. März für Reisen in der folgenden Saison (01. November bis 31. März)

(1.1) Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann SGI den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann SGI vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen.

b) In anderen Fällen 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 SGI vom Kunden verlangen.

(1.2) Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben oder Steuern gegenüber SGI erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.

(1.3) Sofern der Reisepreis wegen Änderung des Wechselkurses erhöht wird, hat SGI dem Kunden offen zu legen, welchen Kurs er zu welchem Zeitpunkt für die Reiseausschreibung ursprünglich zu Grunde gelegt hat, wobei der Stichpunkt für die Wechselkursänderung nach dem Tag des Vertragsschlusses ist.

(2) Eine Erhöhung ist nur zulässig, soweit der Abreisetermin mehr als vier Monate nach Vertragsschluss liegt und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren. Eine Preisänderung ist nur bis zum 21. Tag vor Reiseantritt zulässig.

(3) Gemäß des BGBI §651g ist der Kunde bei einer Preiserhöhung von mehr als 8% zum kostenfreien Rücktritt berechtigt oder kann die Teilnahme an einer gleichwertigen Reise verlangen, sollte SGI in der Lage sein, eine gleichwertige Reise ohne Mehrpreis für den Kunden anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte SGI gegenüber unverzüglich nach der Erklärung von SGI über die Preiserhöhung geltend zu machen. Dem Kunden wird empfohlen, dies schriftlich zu tun.

5. Rücktritt durch den Kunden, Ersatzpersonen, Umbuchung

5.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber SGI unter der am Ende der AGB angegebenen Anschrift zu erklären. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden.

5.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert SGI den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann SGI, soweit der Rücktritt nicht von SGI zu vertreten ist oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt, eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkehrungen und seine Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen.

5.3 SGI hat diesen Entschädigungsanspruch zeitlich gestaffelt, d. h. unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschaliert und bei der Berechnung der Entschädigung gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen

berücksichtigt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung bei SGI wie folgt berechnet:

a) allgemeine Stornopauschale:

bis 9 Monate vor Reiseantritt 10 % des Gesamtpreises

bis 45. Tag vor Reiseantritt 25 % des Gesamtpreises

bis 35. Tag vor Reiseantritt 50 % des Gesamtpreises

bis 22. Tag vor Reiseantritt 60 % des Gesamtpreises

bis einen Tag vor Reiseantritt 80 % des Gesamtpreises

am Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Gesamtpreises

b) allgemeine Stornopauschale mit tagesaktuellen Flugpreisen:

aa) Fluganteil: ab Buchungsbestätigung 100% des Flugpreises

bb) alle weiteren Leistungen: wie unter 5.3 a) geregelt

c) besondere Stornopauschale: Sonderangebote/Specials, einzelne Reisebausteine sowie individuell ausgearbeitete Reisen können besonderen Stornierungsbedingungen unterliegen, auf die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. Reiseausschreibung / Angebot ausdrücklich hingewiesen wird.

5.4 Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, SGI nachzuweisen, dass SGI überhaupt kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist, als die von SGI geforderte Pauschale.

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

5.6 Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651b BGB einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bestimmungen unberührt. Hierfür erhebt SGI ein Serviceentgelt in Höhe von 25.- €.

5.7 Der Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung sowie einer Reise-Krankenversicherung sowie einer Reisegepäck-Versicherung wird dringend empfohlen.

5.8 Ein rechtlicher Anspruch auf Umbuchung besteht nicht. Werden auf Wunsch des Kunden nach Buchung der Reise Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart vorgenommen (Umbuchung), so kann SGI bis zum 45. Tag vor Reiseantritt ein Umbuchungsentgelt in Höhe von 30.- € je Vorgang vom Kunden verlangen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Änderungen von Flügen mit tagesaktuellen Preisen aufgrund der Vorgaben der Fluggesellschaften in der Regel überhaupt nicht umgebucht werden können. Umbuchungswünsche des Kunden ab dem 44. Tag vor Reisebeginn können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag gem. Ziff. 5.3 ff. zu

den dort geltenden Bedingungen und gleichzeitiger Neuanmeldung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

6. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, die SGI ordnungsgemäß angeboten hat, aus Gründen, die vom Reisenden zu vertreten sind (z.B. infolge vorzeitiger Rückreise) nicht in Anspruch, hat er keinen Anspruch auf eine anteilige Erstattung des Reisepreises. SGI verpflichtet sich jedoch, sich bei den Leistungsträgern um die Erstattung der ersparten Aufwendungen zu bemühen.

7. Rücktritt und Kündigung durch SGI

7.1. SGI kann wegen Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Reisevertrag zurücktreten, wenn SGI

a) in der jeweiligen Reiseausschreibung die Mindestteilnehmerzahl beziffert, sowie den Zeitpunkt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Kunden spätestens die Erklärung zugeworfen sein muss, angegeben hat und

b) in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angibt oder dort auf die entsprechenden Angaben in der Reiseausschreibung verweist.

Sollte die Mindestteilnehmerzahl für die Reise oder mögliche Reiseabschnitte nicht erreicht werden, wird der Kunde dementsprechend informiert. Der Vertrag wird unverzüglich gekündigt, je nach Reisedauer, mit einer Frist von

- 20 Tagen vor Abreise bei Reisen ab sechs Tagen
- 7 Tagen vor Abreise bei Reisen von zwei bis sechs Tagen
- 48 Stunden vor Abreise bei Reisen von kürzer als zwei Tagen.

Kunden erhalten die bestmögliche Alternative mit der Übernahme möglicher Preisunterschiede.

7.2. SGI kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung durch SGI nachhaltig stört (z.B. ein unzumutbares Verhalten der Gruppe oder anderen Gästen gegenüber) oder sich in einem solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt insbesondere für Verstöße gegen Gesetze des Gastlandes, wie das Begehen von Straftaten (z.B. vorsätzliche Körperverletzung, Diebstahl, Drogenkonsum und Drogenbesitz, mutwillige Sachbeschädigung). Die Kündigung kann Namens SGI vom Reiseleiter oder dem örtlichen Vertreter rechtswirksam ausgesprochen werden.

7.3. 3 Kündigt SGI nach der Ziffer 7.2, so behält SGI den Anspruch auf den Reisepreis; SGI muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die SGI aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen erlangt, einschließlich der ihm von Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

8. Mitwirkungspflichten des Reisenden

8.1 Reiseunterlagen Der Kunde hat SGI zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. E-Ticket-Belege, Hotel-Voucher) trotz fristgerechter Zahlung des Reisepreises nicht bis sieben Tage vor Reisebeginn erhält, mit Ausnahme von kurzfristigeren Buchungen.

8.2 Mängelanzeige Der Reisende ist verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich der Reiseleitung von SGI, anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen; über deren Erreichbarkeit informiert SGI in den Reiseunterlagen. Ist eine Reiseleitung von SGI nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, hat der Reisende die aufgetretenen Mängel SGI gegenüber unter den in den Reiseunterlagen angegebenen Kontaktdaten anzuzeigen. Unterlässt der Reisende die Mängelanzeige schuldhaft, tritt eine Minderung des Reisepreises nicht ein. Die Reiseleitung von SGI, sofern vorhanden und vertraglich geschuldet, ist beauftragt für Abhilfe zu sorgen, wenn dies möglich ist.

8.3 Gepäckverspätung und -beschädigung Schäden oder Zustellungsverzögerungen von Reisegepäck bei Flugreisen empfiehlt SGI dringend unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen und sich eine schriftliche Bestätigung aushändigen zu lassen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen und bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich der Reiseleitung von SGI, bzw. wenn eine solche nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet ist, SGI anzuzeigen.

8.4 Fristsetzung vor Kündigung Will ein Kunde/Reisender den Reisevertrag wegen eines Reisemangels der in § 651c BGB bezeichneten Art nach § 651e BGB oder aus wichtigem, SGI erkennbarem Grund wegen Unzumutbarkeit kündigen, so hat der Kunde/Reisende SGI zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe unmöglich ist oder von SGI verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes, SGI erkennbares Interesse des Kunden/Reisenden gerechtfertigt wird.

9. Beschränkung der Haftung

9.1. Die vertragliche Haftung von SGI für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit a) ein Schaden des Reisenden von SGI weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde oder b) soweit SGI für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen, Warschauer Abkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

9.2. SGI haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden, wie z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort, wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als

Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass diese für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen von SGI sind.

9.3. SGI haftet jedoch für Leistungen, welche die Beförderung des Reisenden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten, oder wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten seitens SGI ursächlich geworden ist.

9.4 SGI haftet nicht für Leistungen, die durch den Reisenden im Rahmen der Reise in Anspruch genommen werden und nicht von SGI oder der Reiseleitung selbst oder in deren Namen, sondern beispielsweise durch das Hotel oder andere Personen oder Firmen in eigener Verantwortung vermittelt oder veranstaltet werden.

10. Geltendmachung von Ansprüchen: Fristen, Verjährung, Adressat, Abtretungsverbot

10.1 Ansprüche nach den §§ 651c-f BGB hat der Kunde/Reisende innerhalb von zwei Jahren nach dem vertraglich vorgesehenen Reiseende gegenüber SGI geltend zu machen. Die Frist beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Die Geltendmachung kann fristwährend nur SGI gegenüber unter der im Anschluss an die AGB angegebenen Anschrift erfolgen. Eine schriftliche Geltendmachung wird aus Beweisgründen empfohlen. Nach Ablauf der Frist kann der Kunde/Reisende Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert war.

10.2. Schäden und Zustellungsverzögerung von Reisegepäck und Gütern bei Flugreisen empfiehlt SGI dringend unverzüglich an Ort und Stelle, spätestens jedoch binnen 7 Tagen nach Entdeckung des Schadens bei Reisegepäck, bei Gütern binnen 14 Tagen seit der Annahme, im Falle einer Verspätung spätestens 21 Tage, nachdem das Gepäck oder die Güter dem Reisenden zur Verfügung gestellt worden sind, mittels Schadensanzeige der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht schriftlich vorliegt.

10.3 Ansprüche des Kunden/Reisenden nach den §§ 651c-f BGB aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von SGI oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von SGI beruhen, verjähren in zwei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von SGI oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von SGI beruhen.

10.4 Alle übrigen Ansprüche nach den §§ 651c - f BGB verjähren in zwei Jahren.

10.5 Die Verjährung beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt.

10.6 Schweben zwischen Kunden/Reisenden und SGI Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde/Reisende oder SGI die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

10.7 Für alle Fristen gilt: Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Samstag, Sonntag oder einen am Erklärungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

10.8 Die Abtretung von Ansprüchen gegen SGI an Dritte, die nicht Reisetilnehmer sind, ist ausgeschlossen.

Sollte Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit behandelt worden sein und sollte es sich um einen grenzübergreifenden Streitfall handeln, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Beschwerde bei einer zugelassenen Streitbeilegungsstelle der Europäischen Kommission einzureichen auf <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11. Pass-, Visa und Gesundheitsvorschriften

11.1 SGI unterrichtet die Staatsangehörigen eines Staates der Europäischen Union, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. Dabei geht SGI davon aus, dass keine Besonderheiten in der Person des Reisenden (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

Es ist verboten, mit einem abgelaufenen Reisepass oder Ausweis zu reisen. In manchen Ländern muss der Reisepass bzw. Ausweis eine bestimmte Mindestgültigkeit nach Reiserückkehr haben. Der Reisende ist selbst dafür verantwortlich, dies mit den zuständigen Behörden zu prüfen. Sollte der Reisende nicht die Deutsche Staatsangehörigkeit besitzen, empfiehlt SGI die Überprüfung einer möglichen Visumpflicht im Reiseland mit der jeweiligen Botschaft im Reiseland. Das Mitführen der benötigten Reisedokumente obliegt zu jeder Zeit dem Reisenden selbst. Mehr Informationen können in den Reiseinformationen nachgelesen werden. (link zu <https://www.sunweb.de/urlaub/reiseinformationen>).

Sollte der Reisende eine Reise nach Ägypten oder in die Türkei gebucht haben, wird ein Visum benötigt. Mehr Informationen zur Beantragung eines Visums können in den Reiseinformationen nachgelesen werden. (link zu <https://www.sunweb.de/urlaub/reiseinformationen>).

11.2 Der Reisende ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich 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 seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn SGI nicht, nicht ausreichend oder falsch informiert hat.

11.3 SGI haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde/Reisende SGI mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass SGI eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

11.4. Der Reisende ist verantwortlich für das Beschaffen von aktuellen Einreisebestimmungen und Reisehinweisen des jeweiligen Reiselandes durch die jeweils zuständigen Behörden. Ein Beispiel zur Informationsbeschaffung ist das Auswärtige Amt: <https://www.auswaertiges-amt.de/de>

12. Informationen zur Identität ausführender Luftfahrtunternehmen

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet SGI, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist SGI verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald SGI weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss SGI den Kunden informieren. Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss SGI den Kunden über den Wechsel informieren. SGI muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.

Die Liste der Fluggesellschaften, denen der Betrieb in der EU untersagt ist (sog. „Black List“), ist auf folgender Internetseite abrufbar: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm.

13. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

13.1 Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und SGI findet deutsches Recht Anwendung, soweit internationales Recht nicht entgegensteht.

13.2 Für Klagen von SGI gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz von SGI vereinbart.

13.3 Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht,

a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevertrag zwischen dem Kunden/Reisenden und SGI anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Kunden/Reisenden ergibt

oder

b) wenn und insoweit auf den Reisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Kunde/Reisende angehört, für den Kunden/Reisenden günstiger sind, als die vorstehenden Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

14. Hinweis zur Kündigung wegen höherer Gewalt

Zur Kündigung des Reisevertrages wird auf die gesetzliche Regelung im BGB verwiesen, die wie folgt lautet:

„§ 651j:

(1) Wird die Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so können sowohl der Reiseveranstalter als auch der Reisende den Vertrag allein nach Maßgabe dieser Vorschrift kündigen.

(2) Wird der Vertrag nach Absatz 1 gekündigt, so finden die Vorschriften des § 651e Abs. 3 Sätze 1 und 2, Abs. 4 Satz 1 Anwendung. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung sind von den Parteien je zur Hälfte zu tragen. Im Übrigen fallen die Mehrkosten dem Reisenden zur Last.“

Stand: Mai 2017

15. Reiseveranstalter

Sunweb Group GmbH

Schützengasse 4

CH – 8001 Zürich, Switzerland

Geschäftsführer: Gert de Caluwé, Frank Theunis

Handelsregister des Kantons Zürich: CH-020.4.049.544-0

Tel. +41 (0) 43 - 50 83 53 – 5

E-Mail : sgi@sunwebgroup.com

Reisevermittler

Sunweb Group Germany GmbH

Steindamm 97

20099 Hamburg

Deutschland

Geschäftsführer: Gert de Caluwé, Frank Theunis

Handelsregister: Amtsgericht Hamburg HRB 148794

Tel. +49 (0)69-1532 5580

Fax. +49 (0)69-1532 55819

E-Mail : info@sunweb.de

16. Datenschutzhinweis

Die im Rahmen der Buchung vom Kunden zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden elektronisch verarbeitet und von Sunweb Group GmbH und deren Leistungsträgern genutzt und in einem weltweit genutzten Reservierungssystem (GDS) verarbeitet und gespeichert, soweit sie

zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Die Vorschriften des BDSG finden Anwendung. Aufgrund eines US-Bundesgesetzes zur Terroristenfahndung sind die Fluggesellschaften gezwungen, die Flug- und Reservierungsangaben jedes Passagiers vor der Einreise in die USA der US-Transportsicherheitsbehörde (TSA) mitzuteilen. Ohne diese Datenübermittlung ist eine Einreise in die USA nicht möglich – dies betrifft auch Zwischenlandungen sowie Umsteigeflüge. Auch bei Flügen in andere Staaten, die lediglich den Luftraum der USA tangieren, müssen die Daten übermittelt werden.

17. Reiseversicherungen

Sunweb Group GmbH empfiehlt generell den Abschluss einer Reise-Rücktrittskosten-Versicherung und einer Auslands- Reise-Krankenversicherung.

18. Fernabsatzverträge

Sunweb Group GmbH weist darauf hin, dass Buchungen von Pauschalreisen, Flügen, Mietwagen und Unterkünften im Fernabsatz nicht nach § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB widerrufen werden können.

19. Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Sunweb Group GmbH nimmt nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil und ist hierzu auch gesetzlich nicht verpflichtet.

Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302.

Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Die Sunweb Group GmbH trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise.

Zudem verfügt die Sunweb Group GmbH über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall einer Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten - auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8% des Reisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zuzahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zuzahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und /oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Die Sunweb Group GmbH hat eine Insolvenzversicherung mit tourVERS Touristik-Versicherungs-Service GmbH abgeschlossen. Die Reisenden können diese Einrichtung oder gegebenenfalls die zuständige Behörde (HanseMercur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, Tel.: +49 (0)40 537 99 360) kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz der Sunweb Group GmbH verweigert werden.