

## REISEBEDINGUNGEN

Sehr geehrte Kunden,

die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen und (...), **nachstehend „xxx“** abgekürzt, im Buchungsfall zustande kommenden Reisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a - m BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und die Informationsvorschriften für Reiseveranstalter gemäß §§ 4 - 11 BGB-InfoV (Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht) und füllen diese aus. **Bitte lesen Sie diese Reisebedingungen vor Ihrer Buchung sorgfältig durch.**

### 1. Abschluss des Reisevertrages, Verpflichtung des Buchenden; abweichende Buchungsbestätigung

#### 9.1. Für **1** mündliche, schriftliche, per E-Mail oder per Telefax übermittelte Buchungen gilt:

- a) Solche Buchungen (außer mündliche) sollen mit dem Buchungsformular von xxx erfolgen <sup>2</sup>(bei E-Mails durch Übermittlung des ausgefüllten und unterzeichneten Buchungsformulars als Anhang). Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde xxx den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. <sup>3</sup>An sein Vertragsangebot ist der Kunde 10 Tage gebunden.
- b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung von xxx beim Kunden zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird xxx dem Kunden eine schriftliche Reisebestätigung übermitteln. Hierzu ist xxx nicht verpflichtet, wenn die Buchung durch den Kunden weniger als 7 Werktage vor Reisebeginn erfolgt.

#### 9.2. **4** Bei Buchungen über das Internet gilt für den Vertragsabschluss:

- c) Dem Kunden wird der Ablauf der Onlinebuchung im entsprechenden Internetauftritt erläutert.
- d) Dem Kunden steht zur **Korrektur seiner 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.
- e)

<sup>1</sup> Es besteht keine Verpflichtung, sämtliche hier aufgeführten Buchungswege anzubieten. Die telefonische Buchung ist hier nicht als regulärer Buchungsweg aufgeführt, sondern, entsprechend der Klausel Ziff. 1.3, lediglich als **Ausnahme** bei kurzfristigen Buchungen. Zwar sind auch bei Buchungen, die nicht kurzfristig kürzer als 7 Tage vor Reisebeginn erfolgen, telefonische Buchungen und deren Bestätigung und damit ein rechtswirksamer Abschluss des Reisevertrages ausschließlich über telefonische Kommunikation möglich. Wenn demnach der telefonische Buchungsweg als regulärer Buchungsweg gewünscht wird, müssen die Klauseln Ziff. 1.1 und Ziff. 1.3 entsprechend geändert werden. Es wird jedoch **dringend davon abgeraten**, die telefonische Buchungen - abgesehen von den kurzfristigen Buchungen - als regulären Buchungsweg vorzusehen. Dies insbesondere deshalb, weil es bei solchen telefonischen Buchungen erfahrungsgemäß sehr häufig zu **Beweisproblemen** über die Rechtsverbindlichkeit der Buchung (Reiseanmeldung) des Kunden und/oder der telefonisch erklärten Buchungsbestätigung kommt und weil eine rechtswirksame Vereinbarung von Reisebedingungen (und der Nachweis dieser rechtswirksame Vereinbarung) bei telefonischen Buchungen **schwierig bis unmöglich** ist.

<sup>2</sup> Wenn grundsätzlich keine Buchungen per E-Mail angenommen werden, kann der Zusatz in Klammern entfallen.

<sup>3</sup> Diese Bestimmung ist nicht zwingend erforderlich. Die Frist kann gegebenenfalls auf 7 Tage verkürzt oder auf maximal 2 Wochen verlängert werden.

<sup>4</sup> **Für Buchungen über das Internet wird auf die nachfolgenden Hinweise im Anhang F verwiesen. Die Lektüre dieser Hinweise wird dringend empfohlen! Diese Hinweise sind für Onlinebuchungen unbedingt zu beachten!**

f) Soweit der **Vertragstext** vom Reiseveranstalter **gespeichert** wird, wird der Kunde darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.

g) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) **"zahlungspflichtig buchen"** bietet der Kunde xxx den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Dem Kunden wird der Eingang seiner Buchung (Reiseanmeldung) unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt.

h) Die Übermittlung der Buchung (Reiseanmeldung) durch Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen" **begründet keinen Anspruch des Kunden auf das Zustandekommen eines Reisevertrages entsprechend seiner Buchung (Reiseanmeldung)**. Der Vertrag kommt durch den **Zugang der Buchungsbestätigung von xxx** beim Kunden zu Stande, die keiner besonderen Form bedarf und schriftlich, per E-Mail oder per Fax erfolgen kann.

i) Erfolgt die Buchungsbestätigung sofort nach Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen" durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Buchungsbestätigung am Bildschirm, so kommt der Reisevertrag mit Darstellung dieser Buchungsbestätigung zu Stande, ohne dass es einer Zwischenmitteilung an den Kunden über den Eingang seiner Buchung bedarf. In diesem Fall wird dem Kunden die Möglichkeit zur Speicherung und zum Ausdruck der Buchungsbestätigung angeboten. Die Verbindlichkeit des Reisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Kunde diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt. Im Regelfall wird xxx zusätzlich zur sofort am Bildschirm dargestellten Buchungsbestätigung von dieser eine zusätzliche Ausfertigung schriftlich, per Fax oder per E-Mail übermitteln. Die Rechtsverbindlichkeit des Reisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass dem Kunden eine solche zusätzliche Ausfertigung zugeht.

#### 9.3. Für **telefonische Buchungen** gilt:

j) Bis <sup>5</sup>7 Tage vor Reisebeginn nimmt xxx telefonisch nur den **unverbindlichen Buchungswunsch** des Kunden entgegen und reserviert für ihn die entsprechende Reiseleistung. xxx übermittelt dem Kunden ein Buchungsformular mit diesen Reisebedingungen. Übersendet der Kunde dieses Buchungsformular vollständig ausgefüllt und rechtsverbindlich unterzeichnet innerhalb einer genannten Frist an xxx, so kommt der Reisevertrag durch die Buchungsbestätigung von xxx nach Ziffer 1.4 zustande.

k) Telefonische Buchungen, welche kürzer als 7 Tage vor Reisebeginn erfolgen, sind für den Kunden verbindlich und führen durch die telefonische Bestätigung von xxx zum Abschluss des verbindlichen Reisevertrages.

#### 9.4. Für alle Buchungswegen gilt:

l) Weicht der Inhalt der Buchungsbestätigung vom Inhalt der Buchung des Kunden ab, so liegt ein neues Angebot von xxx vor, an das xxx für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde xxx innerhalb dieser Frist die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung erklärt.

m) <sup>6</sup>Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisen-

<sup>5</sup> Diese Frist ist nicht zwingend und kann auch länger (z.B. 10 Tage oder 2 Wochen) oder kürzer (z.B. 5 Tage) sein.

<sup>6</sup> Diese Klausel kann entfallen, wenn grundsätzlich für jeden Kunden ein gesondertes Buchungsformular ausgefüllt wird. Ansonsten setzt

den, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

## 2. Vertragsgrundlagen, Leistungen, Reisevermittler, Fremdprospekte

- 9.5.** Die vertragliche Leistungspflicht von xxx bestimmt sich nach der Reiseausschreibung in Verbindung mit der Buchungsbestätigung und allen ergänzenden Informationen von xxx für die jeweilige Reise, insbesondere die „(hier die Bezeichnung etwa vorhandener allgemeiner Hinweise einsetzen im Reisekatalog / auf der Internetseite, soweit diese dem Kunden vorliegen)“.
- 9.6. Reisevermittler (z.B. Reisebüros) und Leistungsträger (z.B. Hotels, Beförderungsunternehmen)** sind von xxx nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen von xxx hin-ausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.
- 9.7.** Orts- und Hotelprospekte sowie Internetausschreibungen, die nicht von xxx herausgegeben werden, sind für xxx und deren Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden zum Gegenstand der Reiseausschreibung oder zum Inhalt der Leistungspflicht von xxx gemacht wurden.

## 3. Leistungsänderungen

- 9.8.** Änderungen wesentlicher Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und von xxx nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.
- 9.9.** Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.
- 9.10.** xxx ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich **nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren.**
- 9.11.** 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 xxx in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus ihrem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung von xxx über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise dieser gegenüber geltend zu machen.

## 4.

die gemäß dieser Klausel zu übernehmende Mithaftung der Buchungsperson eine bestimmte Gestaltung des Buchungsförmulars („Zweite Unterschrift der Buchungsperson“) voraus. Beachten Sie dies bitte bei der Gestaltung Ihres Buchungsförmulars.

<sup>7</sup> Falls der Reiseveranstalter in der Buchungsgrundlage (Katalog, Internetseite) allgemeine Hinweise (z.B. Länderinformationen, „Wichtige Hinweise zu unseren Reisen“, „Ein offenes Wort“ oder sonstige allgemeinen Informationen wiedergibt, sollen diese hier konkret (am Besten mit Seitenzahl des Katalogs oder Link bei Internetseiten) angegeben werden; ansonsten ist dieser Text ab „...insbesondere“ zu streichen.

## 5. Bezahlung

- 9.12.** Nach Vertragsabschluss und nach Aushändigung des Sicherungsscheines gemäß § 651k BGB wird eine Anzahlung in Höhe von <sup>8</sup>[Variable] % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird <sup>9</sup>[Variable] vor Reisebeginn zur Zahlung fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist <sup>10</sup>und die Reise nicht mehr aus dem in Ziffer <sup>11</sup>[Variable] genannten Grund abgesagt werden kann.
- 9.13.** Dauert die Reise nicht länger als 24 Stunden, schließt sie keine Übernachtung ein und übersteigt der Reisepreis pro Kunden € 75,- nicht, so werden Anzahlung und Restzahlung mit Vertragsabschluss ohne Aushändigung eines Sicherungsscheines zahlungsfällig.
- 9.14.** Soweit xxx zur Erbringung der vertraglichen Reiseleistungen bereit und in der Lage ist und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden gegeben ist, besteht ohne vollständige Bezahlung des Reisepreises kein Anspruch auf Inanspruchnahme der Reiseleistungen oder Aushändigung der Reiseunterlagen.
- 9.15.** Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, so ist xxx berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer <sup>12</sup>[Variable] zu belasten.

## 6. Preiserhöhung

- 9.16.** xxx behält sich vor, den im Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder Flughafengebühren oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse entsprechend den nachfolgenden Bestimmungen zu ändern:
- 9.17.** Eine Erhöhung des Reisepreises ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsabschluss und dem vereinbarten Reiseternin mehr als 4 Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsabschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsabschluss für xxx nicht vorhersehbar waren.
- 9.18.** Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann xxx den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:
- a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann xxx vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen.
- b) **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 xxx vom Kunden verlangen.
- 9.19.** Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren gegenüber xxx erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.

<sup>8</sup> Es darf eine Anzahlung nur in der Höhe verlangt werden, wie dies im Vertrag mit dem Kundengeldversicherer festgelegt ist. Die nach der aktuellen Rechtsprechung maximal zulässige Höhe einer Anzahlung beträgt 20%. Höhere Anzahlungen sind nur in besonderen Ausnahmefällen und mit besonderer Begründung, (z.B. Kulturreisen mit hohen und frühen Vorauszahlungen des Reiseveranstalters für Eintrittskarten) zulässig.

<sup>9</sup> Nach der Rechtsprechung kann die Restzahlung frühestens 4 Wochen vor Reisebeginn verlangt werden. Auch insoweit muss im Vertrag mit dem Kundengeldversicherer eine entsprechende Regelung getroffen sein.

<sup>10</sup> Der Halbsatz in Kursivschrift kann entfallen, wenn keine Klausel bezüglich eines Rücktritts wegen Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl verwendet wird. Siehe hierzu die nachfolgenden Anmerkungen.

<sup>11</sup> Das ist in diesen Musterbedingungen die Ziff. 9. Achtung! Änderungen der Nummern bei Streichungen von Klauseln beachten!

<sup>12</sup> Hier ist die Hauptziffer der Regelung zu den Stornokosten einzusetzen, in dieser Musterfassungen also Ziffer 6.

**9.20.** Bei einer Änderung der Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrages kann der Reisepreis in dem Umfange erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für xxx verteuert hat.

**9.21.**

**9.22.** Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises hat xxx den Kunden unverzüglich **nach Kenntnis von dem Änderungsgrund** zu informieren. **Preiserhöhungen sind nur bis zum 21. Tag vor Reisebeginn eingehend beim Kunden zulässig.** Bei Preiserhöhungen von mehr als 5 % ist der Kunde berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn xxx in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus ihrem Angebot anzubieten. Der Kunde hat **die zuvor genannten Rechte** unverzüglich nach der Mitteilung von xxx über die Preiserhöhung gegenüber xxx geltend zu machen.

#### 7. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn /Stornokosten

**9.23.** <sup>13</sup>Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber xxx **unter der in diesen Bedingungen angegebenen Anschrift** zu erklären. Falls die Reise über ein Reisebüro gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt <sup>14</sup>schriftlich zu erklären.

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

**9.25.** xxx 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 des Kunden wie folgt berechnet:

##### <sup>15</sup>Flugpauschalreisen mit Linien- oder Charterflug

- |  |     |     |
|--|-----|-----|
| ■ bis 30 Tage vor Reiseantritt         | 20% |     |
| ■ vom 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt |     | 30% |
| ■ vom 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt |     | 40% |
| ■ vom 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt  |     | 50% |
| ■ ab dem 6. Tag vor Reiseantritt       | 55% |     |
| ■ bei Rücktritt am Abreisetag oder     |     |     |

<sup>13</sup> Nach der gesetzlichen Bestimmung des § 312 b BGB besteht bei Verträgen in Fernabsatz (das sind Verträge, die per Brief, per Fax, per Telefon oder auf elektronischem Weg abgeschlossen werden) ein Widerrufsrecht des Verbrauchers. Es ist unbedingt zu beachten, dass dies nach der Ausnahmerebestimmung des § 312 b Abs. 3 Nr. 6 BGB nicht für Pauschalreiseverträge gilt. Der Kunde hat also bei Pauschalreiseverträgen (abgesehen von den gesetzlich geregelten Spezialfällen einer Kündigung wegen Reisemängel oder wegen höherer Gewalt) nur das gesetzliche Rücktrittsrecht nach § 651i BGB. Da dies bei Verbrauchern und gelegentlich auch bei deren Rechtsanwälten häufig nicht bekannt ist, wird für den Fall der Geltendmachung eines solchen Widerrufsrechts auf den Musterbrief im Anhang zu diesen Musterbedingungen verwiesen.

<sup>14</sup> Es ist unbedingt zu beachten, dass Schriftform für den Rücktritt nur empfohlen, nicht zwingend vorgeschrieben werden kann!

##### <sup>15</sup> Zu den Stornosätzen:

- Es ist grundsätzlich nicht zulässig, für verschiedene Reisearten einheitliche Stornosätze zu verwenden. Die Rechtsprechung verlangt, dass bezüglich der Stornosätze differenziert wird nach den unterschiedlichen Reisearten.
- Wenn bestimmte Reisearten nicht angeboten werden, können die entsprechenden Angaben selbstverständlich entfallen.
- Die angegebenen Prozentsätze entsprechen der aktuellen Rechtsprechung über die maximal möglichen Prozentsätze. Sie stellen aber keine Empfehlung des bdo oder des Verfassers dar.
- Geringere Prozentsätze können selbstverständlich immer angesetzt werden. Bei höheren Prozentsätzen droht eine Abmahnung und im gerichtlichen Beitreibungsfall die Feststellung einer Unwirksamkeit durch das Gericht. Stornosätze von 100% sind nach der Rechtsprechung grundsätzlich unzulässig.

bei Nichtanreise	90%
<b>Bus- und Bahnreisen</b>	
■ bis 45 Tage vor Reiseantritt	10%
■ vom 44. bis 22. Tag vor Reiseantritt	30%
■ vom 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt	50%
■ vom 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt	75%
■ ab dem 6. Tag und bei Nichtanreise	80%
<b>See- und Flusskreuzfahrten</b>	
■ bis 30. Tag vor Reiseantritt	25%
■ vom 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt	40%
■ vom 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt	60%
■ vom 14. bis 1. Tag vor Reiseantritt	80%
■ am Anreisetag und bei Nichtanreise	90%
<b>Mietwagen und Campmobile</b>	
■ bis zum 30. Tage vor Reiseantritt	20%
■ vom 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt	35%
■ vom 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt	50%
■ vom 14. bis 1. Tag vor Reiseantritt	75%
■ am Abreisetag und bei Nichtanreise	90%

**9.26.** <sup>16</sup>Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, xxx nachzuweisen, dass dieser überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von ihr geforderte Pauschale.

**9.27.** Xxx behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, soweit xxx nachweist, dass ihr wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. Macht xxx einen solchen Anspruch geltend, so ist xxx verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung etwa ersparter Aufwendungen und einer etwaigen anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

**9.28.** <sup>17</sup>Dem Kunden wird der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit dringend empfohlen.

**9.29.** Das gesetzliche Recht des Kunden, entsprechend der Bestimmungen des § 651 b BGB einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bestimmungen unberührt.

**8. Umbuchungen**

**9.30.** Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Beförderungsart oder des Zustieg- oder Ausstiegsorts bei Busreisen(Umbuchung) besteht nicht. Ist eine Umbuchung möglich und wird auf Wunsch des Kunden dennoch vorgenommen, kann xxx bis zu dem bei den Rücktrittskosten genannten Zeitpunkt der ersten Stornierungsstufe eine Umbuchungsentgelt von € <sup>18</sup>[Variable] pro Kunden erheben.

**9.31.** Umbuchungswünsche des Kunden, die später erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag gemäß Ziffer <sup>19</sup>[Variable] zu den dort festgelegten Bedingungen und gleichzeitiger Neuanmeldung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

**9.**

<sup>16</sup> Dieser so genannte Nachweisvorbehalt ist gesetzlich zwingend vorgegeben und darf in keinem Fall gestrichen werden!

<sup>17</sup> Diese Empfehlung ist Folge einer zwingenden gesetzlichen Informationspflicht des Reiseveranstalters und sollte unbedingt in der Buchungsbestätigung wiederholt werden.

<sup>18</sup> Für die Höhe eines Umbuchungsentgelts (welches keinesfalls als „Umbuchungsgebühr“ bezeichnet werden darf!) gibt es keine gesetzlichen Festlegungen oder gesicherte Rechtsprechung. Umbuchungsentgelte von mehr als € 30,- sind jedoch als problematisch anzusehen.

<sup>19</sup> Hier ist die Ziffer der Klausel über den Rücktritt des Kunden (in diesen Musterbedingungen die Ziff. 6) einzusetzen.

**10. Nicht in Anspruch genommene Leistung**

Nimmt der Kunde einzelne Reiseleistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, nicht in Anspruch aus Gründen, die ihm zuzurechnen sind (z. B. wegen vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen), hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. xxx 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.

**11. <sup>20</sup>Rücktritt von xxx wegen Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl**

**9.32.** xxx kann bei Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe folgender Regelungen zurücktreten:

a) Die Mindestteilnehmerzahl und der späteste Zeitpunkt des Rücktritts durch xxx muss in der konkreten Reiseausschreibung oder, bei einheitlichen Regelungen für alle Reisen oder bestimmte Arten von Reisen, in einem allgemeinen Kataloghinweis oder einer allgemeinen Leistungsbeschreibung angegeben sein.

b) xxx hat die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist in der Buchungsbestätigung deutlich anzugeben und dort auf die entsprechenden Prospektangaben zu verweisen.

c) xxx ist verpflichtet, dem Reisenden gegenüber die Absage der Reise unverzüglich zu erklären, wenn feststeht, dass die Reise wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird.

d) Ein Rücktritt von xxx später als <sup>21</sup>[Variable] Wochen vor Reisebeginn ist unzulässig.

e) Der Kunde kann bei einer Absage die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn xxx in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus ihrem Angebot anzubieten. Der Kunde hat dieses Recht unverzüglich nach der Erklärung über die Absage der Reise durch xxx dieser gegenüber geltend zu machen.

**9.33.** Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf den reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück.

**12.**

<sup>20</sup> Wenn keine Reisen angeboten werden, bei denen ein Rücktritt wegen Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl vorbehalten werden soll, kann diese Klausel komplett entfallen. Wenn jedoch solche Reisen angeboten werden, ist **zusätzlich** zu dieser Klausel **zwingend** die Angabe der Mindestteilnehmerzahl und der Rücktrittsfrist in der konkreten Reiseausschreibung in **drucktechnisch deutlicher Form** erforderlich. Es empfiehlt sich folgende Formulierung: „Bis ... Wochen vor Reisebeginn (spätester Zugang der Rücktrittserklärung) zu erreichende Mindestteilnehmerzahl für diese Reise: ... Personen“

<sup>21</sup> Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs darf diese Frist nicht **nach** der Frist für die Restzahlung des Reisepreises liegen. Diese Frist muss also immer mit der Frist für die Restzahlung in der Zahlungsklausel abgestimmt werden. Beispiel: Restzahlung vier Wochen vor Reisebeginn; Rücktritt bis zwei Wochen vor Reisebeginn wäre **unzulässig!** Gleiche Fristen für Restzahlung und Rücktritt sind zulässig. Auch dann, wenn die Restzahlungsfrist ebenfalls entsprechend verkürzt wird, darf die späteste Rücktrittsfrist bei Mehrtagesfahrten nicht unter 2 Wochen liegen. Für Tagesfahrten geht die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs davon aus, dass eine Absagefrist bis 1 Woche vor Reisebeginn zulässig ist; **es muss jedoch auch dann für solche Reisen ganz eindeutig die Restzahlungsfrist auf 1 Woche festgelegt werden.** Es ist aber darauf hinzuweisen, dass es zu dieser Frage noch keine eindeutigen Gerichtsentscheidungen gibt. Verbraucherschutzorganisationen und Gerichte können hierzu eine andere Auffassung vertreten. Rechtliche Bestandssicherheit für seine entsprechende Klausel hat also im Moment nur derjenige, der für alle Reisen die Absagefrist und die Restzahlungsfrist nicht kürzer bemisst als 2 Wochen vor Reisebeginn.

### 13. <sup>22</sup>Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

- 9.34.** Xxx kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde ungeachtet einer Abmahnung von xxx nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist.
- 9.35.** Kündigt xxx, 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 gut gebrachten Beträge.

### 14. Pflicht des Reisenden zur Mängelanzeige während der Reise; Kündigung des Reisevertrages durch den Kunden / Reisenden; Pflichten des Kunden im Zusammenhang mit Flugreisegepäck

- 9.36.** Die sich aus § 651 d Abs. 2 BGB ergebende Verpflichtung zur Mängelanzeige ist bei Reisen mit xxx wie folgt konkretisiert:
- Der Reisende ist verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich der örtlichen Vertretung von xxx (Reiseleitung, Agentur) anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen.
  - Über die Person, die Erreichbarkeit und die Kommunikationsdaten der Vertretung von xxx wird der Reisende spätestens mit Übersendung der Reiseunterlagen informiert.
  - Ist nach den vertraglichen Vereinbarungen eine örtliche Vertretung oder Reiseleitung nicht geschuldet, so ist der Reisende verpflichtet, Mängel unverzüglich direkt gegenüber xxx unter der <sup>23</sup>nachstehend angegebenen Anschrift anzuzeigen.
  - Ansprüche des Reisenden entfallen nur dann nicht, wenn die dem Reisenden obliegende Rüge unverschuldet unterbleibt.**
- 9.37.** Reiseleiter, Agenturen und Mitarbeiter von Leistungsträgern sind nicht befugt und von xxx nicht bevollmächtigt, Mängel zu bestätigen oder Ansprüche gegen xxx anzuerkennen.
- 9.38.** Wird die Reise infolge eines Reisemangels erheblich beeinträchtigt, so kann der Reisende den Vertrag kündigen. Dasselbe gilt, wenn ihm die Reise infolge eines solchen Mangels aus wichtigem, xxx erkennbarem Grund nicht zuzumuten ist. Die Kündigung ist erst zulässig, wenn xxx oder, soweit vorhanden und vertraglich als Ansprechpartner vereinbart, ihre Beauftragten (Reiseleitung, Agentur), eine ihnen vom Reisenden bestimmte angemessene Frist haben verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder von xxx oder ihren Beauftragten verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt wird.

9.39.

#### <sup>22</sup> Wichtiger Hinweis zur Kündigung wegen höherer Gewalt:

- Grundsätzlich können der Reiseveranstalter und der Reisekunde den Reisevertrag nach Maßgabe der entsprechenden gesetzlichen Bestimmung, § 651 j BGB, kündigen.
- Dieses Kündigungsrecht besteht allein auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmung selbst. Die Aufnahme einer entsprechenden Vertragsklausel in die Reisebedingungen des Reiseveranstalters ist nicht erforderlich. Sie ist aber, insbesondere aus Platzgründen, auch nicht sinnvoll, da Modifizierungen an der gesetzlichen Regelung ohnehin nicht zulässig sind. Der Text der Gesetzesvorschrift wird im **Anhang** zu diesen Bedingungen wiedergegeben.

<sup>23</sup>Aufgrund dieses Verweises ist es unerlässlich, dass die vollständige Anschrift des Reiseveranstalters am Ende der Bedingungen mit allen Kommunikationsdaten aufgeführt wird.

- 9.40.** <sup>24</sup>Bei Gepäckverlust und Gepäckverspätung sind Schäden oder Zustellungsverzögerungen bei Flugreisen vom Reisenden unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften können die Erstattungen ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckverlust binnen 7 Tagen, **bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung**, zu erstatten. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung von xxx anzuzeigen.

### 15. Beschränkung der Haftung

- 9.41.** Die vertragliche Haftung von xxx für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt,
- soweit ein Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder
  - soweit xxx für einen dem Kunden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.
- 9.42.** Die Haftungsbegrenzung nach Ziff. 12.1 gilt nicht für Ansprüche aus der Beschädigung von Gepäck bei aus der Nutzung eines Kraftomnibusses resultierenden Unfällen. In diesen Fällen ist die Haftung ausgeschlossen, soweit der Schaden 1.200 € je Gepäckstück übersteigt.
- 9.43.** Durch die Regelungen nach Ziff. 12.1 und 12.2 bleibt § 23 PBefG unberührt. Die Haftung für Sachschäden im Zusammenhang mit der Beförderung in Kraftfahrzeugen ist damit ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht aus Unfällen bei der Nutzung eines Kraftomnibusses resultiert, je befördertem Gepäckstück 1.000 € übersteigt und nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht. Die Entschädigung im Falle einer Beschädigung von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten entspricht stets dem Wiederbeschaffungswert oder den Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung.
- 9.44.** <sup>25</sup>xxx haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (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 sie für den Kunden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen von xxx sind. xxx haftet jedoch
- für Leistungen, welche die Beförderung des Kunden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten,
  - wenn und insoweit für einen Schaden des Kunden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von xxx ursächlich geworden ist.
- Eine etwaige Haftung von xxx wegen der Verletzung von Pflichten als Reisevermittler bleibt durch die vorstehenden Regelungen unberührt.

### 16. Frist und Adressat der Geltendmachung von Ansprüchen durch den Reisenden / Kunden; Verjährung von Ansprüchen des Reisenden / Kunden

- 9.45.** Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Kunde innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung der Reise geltend zu machen.
- 9.46.** Die Frist beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Sonntag, einen am Erklärungsort staatlich anerkannten allgemeinen

<sup>24</sup> Wenn keine Flugreisen angeboten werden, kann diese Bestimmung entfallen.

<sup>25</sup> Die frühere Klausel Ziff. 12.2 über die Beschränkung der deliktischen Haftung bei Sachschäden ist aus Rechtsgründen ersatzlos entfallen. Es wird dringend empfohlen, diese frühere Klausel, soweit noch vorhanden, zu streichen und nicht mehr zu verwenden.

Feiertag oder einen Sonnabend, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

- 9.47. Die Geltendmachung kann fristwährend nur gegenüber xxx unter der nachstehend angegebenen Anschrift erfolgen. Nach Ablauf der Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist.
- 9.48.<sup>26</sup>Die Frist aus 13.1 gilt auch für die Anmeldung von Gepäckschäden oder Zustellungsverzögerungen beim Gepäck im Zusammenhang mit Flügen, wenn Gewährleistungsrechte aus den §§ 651 c Abs. 3, 651 d, 651 e Abs. 3 und 4 BGB geltend gemacht werden. Ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckbeschädigung ist binnen 7 Tagen, ein Schadensersatzanspruch wegen Gepäckverspätung binnen 21 Tagen nach Aushändigung geltend zu machen.
- 16.1. Ansprüche des Kunden nach den §§ 651c bis f BGB aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von xxx oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von xxx beruhen, verjähren in zwei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von xxx oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von xxx beruhen.
- 16.2. Alle übrigen Ansprüche nach den §§ 651c bis f BGB verjähren in einem Jahr.
- 16.3. Die Verjährung nach Ziffer <sup>27</sup>13.6 und 13.7 beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Sonntag, einen am Erklärungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder einen Sonnabend, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.
- 16.4. Schweben zwischen dem Kunden und xxx Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde oder xxx die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

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

- 9.49. Xxx wird Staatsangehörige eines Staates der Europäischen Gemeinschaften, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Kunden und eventueller Mitreisender (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.
- 9.50. Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten.<sup>28</sup>Dies gilt nicht, wenn xxx nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.
- 9.51. xxx haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde ihn mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass xxx eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

#### 18.

#### 19. <sup>29</sup>Informationen zur Identität ausführender Luftfahrtunternehmen

- 9.52. xxx informiert den Kunden entsprechend der **EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens** vor oder spätestens bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) bezüglich sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen.
- 9.53. Steht/stehen bei der Buchung die ausführende(n) Fluggesellschaft(en) noch nicht fest, so ist xxx verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft(en) zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird/werden. Sobald xxx weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführt, wird er den Kunden informieren.
- 9.54. Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, wird xxx den Kunden unverzüglich und so rasch dies mit angemessenen Mitteln möglich ist, über den Wechsel informieren.
- 9.55.<sup>30</sup>Die entsprechend der EG-Verordnung erstellte „Black List“ (Fluggesellschaften, denen die Nutzung des Luftraumes über den Mitgliedstaaten untersagt ist), ist im Internet unter <http://air-ban.europa.eu> abrufbar und in den Geschäftsräumen von xxx einzusehen.

#### 20. Rechtswahl und Gerichtsstand

- 9.56. Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und xxx findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. **Dies gilt auch für das gesamte Rechtsverhältnis.**
- 9.57. Soweit bei Klagen des Kunden gegen xxx im Ausland für die Haftung von xxx dem Grunde nach nicht deutsches Recht angewendet wird, findet bezüglich der Rechtsfolgen, insbesondere hinsichtlich Art, Umfang und Höhe von Ansprüchen des Kunden ausschließlich deutsches Recht Anwendung.
- 9.58. Der Kunde kann xxx nur an deren Sitz verklagen.
- 9.59. Für Klagen von xxx gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden bzw. Vertragspartner des Reisevertrages, 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 xxx vereinbart.
- 9.60. Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht, wenn und insoweit auf den Reisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Kunde angehört, für den Kunden günstiger sind als die nachfolgenden Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

<sup>31</sup>© Diese Reisebedingungen sind urheberrechtlich geschützt; Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer und Rechtsanwalt Rainer Noll, Stuttgart, 2013-<sup>32</sup> [aktuelle Jahreszahl]

Reiseveranstalter ist:  
Firma Markert-Busreisen, mainzer Str. 450-452, 55411 Bingen  
Geschäftsführer Torsten Markert

<sup>26</sup> Auch dieser Zusatz kann entfallen, wenn keine Flugreisen angeboten werden.

<sup>27</sup> Auf eine eventuelle Verschiebung der Ziffern dieses Verweises bei der Weglassung oder Einfügung von Klauseln muss unbedingt geachtet und dieser Verweis demnach nummernmäßig gegebenenfalls angepasst werden.

<sup>28</sup> Die bisherige Formulierung dieses Satzes beinhaltete das Wort „schuldhaft“ nach „xxx“. Die neuere Rechtsmeinung geht jedoch davon aus, dass eine Beschränkung auf schuldhafte Pflichtverletzungen nicht zulässig ist, so dass dieses Wort zu streichen ist.

<sup>29</sup> Diese Bestimmung kann vollständig entfallen, wenn grundsätzlich keine Flugreisen angeboten werden.

<sup>30</sup> Die **früheren** Klauseln 14.4 (nicht die **jetzige** Ziff. 15.4!) und die frühere Ziff. 14.5 können aus Rechtsgründen ersatzlos entfallen.

<sup>31</sup> Dieser Urheberrechtsvermerk ist bitte unbedingt in die Reisebedingungen aufzunehmen und hinsichtlich der Jahreszahl jeweils zu aktualisieren.

<sup>32</sup> Hier ist jeweils das Jahr der Laufzeit des Katalogs oder das aktuelle Jahr einzusetzen.

## Anhang A: Allgemeine Hinweise

### Zur Überschrift

- Es sollte in keinem Fall die Bezeichnung „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ gewählt werden.
- Insbesondere wenn in einem Katalog oder auf einer Internetseite auch andere Geschäftsbedingungen, z.B. für den Mietomnibusverkehr oder für eine Geschäftstätigkeit als Reisevermittler wiedergegeben werden, sollte die Bezeichnung lauten „Reisebedingungen für Pauschalangebote“.
- Insbesondere wenn die Reisebedingungen auch als Sonderdruck, z.B. als Einlage in Werbefolder, verwendet werden, sollte der Firmenname hinzugesetzt werden, also z.B. „Reisebedingungen für Pauschalangebote der Firma XY-Reisen“

Es ist unbedingt zu beachten, dass nach dem gesetzlichen so genannten Transparenzgebot die Lesbarkeit von Geschäftsbedingungen zwingende rechtliche Voraussetzung ihrer Wirksamkeit ist. In gedruckten Angebotsgrundlagen dürfen daher Reisebedingungen keinesfalls zu klein oder in zu enger Schrift gedruckt werden. In Kategorien der Textverarbeitung Microsoft Word sollte die Schriftgröße keinesfalls unter „8“ liegen.

Es folgt ebenfalls aus dem Transparenzgebot, dass Geschäftsbedingungen mit Überschriften, Hauptziffern und Untertziffern klar gegliedert sind. Eine Aneinanderreihung von Bestimmungen unter Aufhebung der Bezifferung dieser Musterfassung aus Platzgründen sollte nach Möglichkeit vermieden werden.

Bei der konkreten Ausgestaltung der Reisebedingungen auf der Grundlage dieser Musterfassung wird dem Verwender eine fachliche, insbesondere anwaltliche Beratung empfohlen. Es wird darauf hingewiesen, dass bereits geringfügige Änderungen, Streichungen oder Ergänzungen zur Unwirksamkeit einer Bestimmung führen können.

**Die als separate Datei zur Verfügung stehende Kurzfassung dieser Musterbedingungen ist nur für den Fall extremer Platznot in gedruckten Katalogen und für Sonderprospekte gedacht. Sie enthält nur die absolut notwendigen Regelungen und insbesondere keine Preiserhöhungsklausel! Die entsprechenden Anmerkungen in den Fußnoten der Langfassung gelten selbstverständlich auch für die Kurzfassung!**

Für „xxx“ ist zu Anfang die vollständige Firmenbezeichnung, jedoch ohne Adresse, Telefonnummer, Faxnummer usw. einzufügen. Im Weiteren empfiehlt sich für xxx eine Abkürzung zu verwenden, z.B. „MOR“ für „Müller Omnibus Reisen“.

## Anhang B: Text § 651 j BGB

### § 651j

[Kündigung wegen höherer Gewalt]

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

## Anhang C: Musterbrief an den Kunden bei Geltend-

## machung eines Widerrufsrechts

Sehr geehrte(r) ...

wir nehmen Bezug auf den „Widerruf“ Ihrer Buchung in Ihrem Schreiben/Telefonat vom ...

Bitte beachten Sie, dass durch Ihre Buchung/Reiseanmeldung vom ... und unsere Reise-/Buchungsbestätigung vom ... ein rechtswirksamer Reisevertrag zustande gekommen ist. Ein Recht zum Widerruf durch Sie besteht, entgegen Ihrer Annahme, nicht.

Soweit Sie von einem Widerrufsrecht nach den gesetzlichen Vorschriften über Fernabsatzverträge ausgehen, dürfen wir darauf hinweisen, dass dieses Gesetz, aufgrund der Ausnahmeregelung des § 312b Abs. 3 Nr. 6 BGB, auf Reiseverträge keine Anwendung findet. Nach den gesetzlichen Bestimmungen und der Rechtsprechung werden auch Verträge über Sprachreisen, über Gastschulaufenthalte und Verträge mit gewerblichen Ferienhausagenturen als Pauschalreiseverträge behandelt und unterliegen daher der vorstehend angegebenen Ausnahmeregelung.

Wir können Ihre Erklärung daher nur als Stornierung/Rücktritt im Rahmen der einschlägigen vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen, nämlich des § 651i BGB und unserer Stornobedingungen in Ziff. ... unserer Reisebedingungen behandeln. Es fallen derzeit und noch bis ... Stornokosten in Höhe von € ... an.

Bitte teilen Sie uns unverzüglich mit, ob Sie im Hinblick auf diese Rechtslage nicht doch an Ihrer Buchung festhalten wollen. Beachten Sie bitte, dass sich die Rücktrittskosten bei einem späteren Rücktritt noch erhöhen können!

Sollten wir bis spätestens ... keine Nachricht von Ihnen erhalten, dass Sie an der Buchung festhalten wollen, behandeln wir Ihre Erklärung als kostenpflichtige Stornierung und werden Ihnen dann die entsprechende Stornokostenrechnung übermitteln.

Mit freundlichen Grüßen

## Anhang D: Änderungsvorbehalt - Vorbehaltssatz

### A. Allgemeine rechtliche Hinweise:

1. Nach den Bestimmungen der Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht und der Preisangabenverordnung ist der Pauschalreiseveranstalter an seine Angaben zu Preisen und Leistungen in gedruckten Werbegrundlagen grundsätzlich gebunden.
2. Dies bedeutet, dass Änderungen zwischen Katalogdruck und dem Zeitpunkt der Buchung durch den Kunden grundsätzlich nicht zulässig sind. Wird dem Kunden demnach die Buchung entsprechend den Angaben im Prospekt über die Preise und die Leistungen einer Pauschalreise unter Hinweis auf zwischenzeitlich eingetretene Änderungen verweigert, kann dies zu Abmahnungen und Unterlassungsklagen von Verbraucherschutzvereinigungen und der Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs sowie gegebenenfalls auch zu Schadensersatzforderungen des Kunden führen.
3. Insoweit ergibt sich auch eine Wettbewerbsverzerrung gegenüber Pauschalangeboten im Internet, da dort tagesaktuell Änderungen von Preisen und Leistungen vorgenommen werden können und dürfen. Es ist auch grundsätzlich zulässig, eine Pauschalreise im Internet zu anderen Konditionen, also mit anderen Preisen und Leistungen anzubieten, als in gedruckten Werbegrundlagen.
- 4.

- 9.61. Die in Ziff. 1. und 2. beschriebene Bindungswirkung kann keinesfalls durch so genannte Drucklegungsklauseln oder entsprechende Vorbehalte oder Hinweise im Impressum eines gedruckten Kataloges aufgehoben werden. Von der Verwendung solcher Drucklegungsklauseln und Hinweise wird daher dringend abgeraten. Auch diese können von Verbraucherschutzvereinigungen und der Wettbewerbszentrale abgemahnt werden.
5. Es wird stattdessen dringend empfohlen, in alle gedruckten Werbegrundlagen den nachfolgenden Vorbehaltssatz aufzunehmen. In Internetauftritten ist dieser Vorbehaltssatz weder erforderlich, noch zulässig! Die dringende Empfehlung zur Aufnahme in gedruckte Werbegrundlagen gilt nicht nur für gewöhnliche Reiseprospekte, sondern auch für kurz gefasste gedruckte Werbegrundlagen, also auch für ein- oder zweiseitige Werbblätter, Flyer usw. Wer dort aus Platzgründen auf den Abdruck des Vorbehaltssatzes verzichtet, muss sich der Tatsache bewusst sein, dass er Änderungen der ausgeschriebenen Leistungen und Preise nicht mehr vornehmen darf, sondern Buchungen des Kunden nur auf der Grundlage der ursprünglichen Ausschreibung annehmen darf.

B. Text des Vorbehaltssatzes

Folgender Text wird auf unter Bezug auf Ziff. A. 5. der vorstehenden Hinweise empfohlen:

„Änderungen von Leistungen und Preisen zwischen Katalogdruck und Buchung

Leistungsänderungen

Die Angebote zu den vertraglichen Reiseleistungen in diesem Prospekt entsprechen dem Stand bei Drucklegung. Bitte haben Sie jedoch Verständnis dafür, dass bis zur Übermittlung Ihres Buchungswunsches aus sachlichen Gründen Änderungen der Leistungen möglich sind, die wir uns deshalb ausdrücklich vorbehalten müssen. Über diese werden wir Sie selbstverständlich vor Vertragsschluss unterrichten.

Preisänderungen

Die in diesem Prospekt angegebenen Preise entsprechend ebenfalls dem Stand bei Drucklegung und sind für uns als Reiseveranstalter bindend. Wir behalten uns jedoch ausdrücklich vor, aus den folgenden Gründen vor Vertragsschluss eine Änderung des Reisepreises vorzunehmen, über die wir Sie vor der Buchung selbstverständlich informieren:

- Eine entsprechende Anpassung des im Prospekt angegebenen Preises ist im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten (insbesondere der Treibstoffkosten, auch der Benzinkosten), der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder Flughafengebühren oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse nach Veröffentlichung des Prospektes zulässig.
- Eine Preisanpassung ist außerdem zulässig, wenn die vom Kunden gewünschte und im Prospekt angebotene Pauschalreise nur durch den Einkauf zusätzlicher touristischer Leistungen (Kontingente) nach Veröffentlichung des Prospektes verfügbar ist.

Für Preisänderungen nach Abschluss des Reisevertrages gelten, soweit wirksam vereinbart, die Bestimmungen über Preisänderungen in unseren Reisebedingungen, auf die wir ergänzend ausdrücklich hinweisen.“

C. Hinweise zum Abdruck

1. Der Vorbehaltssatz gehört nicht in das Impressum des Reisekataloges.
2. Es handelt sich bei diesem Vorbehaltssatz auch nicht um eine Geschäftsbedingung. Deshalb darf der Vorbehaltssatz nicht in die Reisebedingungen eingefügt oder diesen angehängt werden.
3. Der Vorbehaltssatz sollte auch nicht auf die Seite mit den Reisebedingungen oder in unmittelbarer Nähe der Reisebedingun-

gen abgedruckt werden.

4. Der Vorbehaltssatz sollte vielmehr auf einer Seite mit allgemeinen Hinweisen abgedruckt werden.
5. Der Hinweis muss drucktechnisch deutlich abgedruckt werden. Eine Darstellung in Fettschrift, in besonderer, gut lesbarer Farbe, in einem Kasten oder einem Rahmen ist zu empfehlen.
6. Der Text des Änderungsvorbehalts ist gesetzlich vorgegeben. Der Text darf deshalb nicht verändert werden. Insbesondere dürfen keine weiteren Gründe für mögliche Änderungen hinzugefügt werden.

**Anhang E: Hinweise zur wirksamen Vereinbarung von Reisebedingungen**

1. Der wirksamen Vereinbarung von Reisebedingungen mit den Kunden muss besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden. Auch die besten, rechtlich einwandfreien Reisebedingungen nützen nichts, wenn sie mit dem Kunden beim Abschluss des Reisevertrages nicht wirksam vereinbart wurden.
2. Nutzen und Bedeutung der Reisebedingungen von Pauschalreiseveranstalter werden häufig unterschätzt. Es muss deshalb nachdrücklich darauf hingewiesen werden, welche Folgen es hat, wenn Reisebedingungen nicht wirksam vereinbart wurde, wobei die nachfolgende Aufzählung nur die wichtigsten rechtlichen Nachteile wiedergibt:

Ohne wirksam vereinbarte Reisebedingungen ...

- ... besteht kein Anspruch des Reiseveranstalters auf Anzahlung oder Restzahlung von vor Reiseantritt, da das Gesetz keine allgemeine Vorauszahlungspflicht des Pauschalreisekunden vorsieht.
- ... besteht kein Anspruch auf pauschalierte Stornokosten.
- ... besteht kein Recht des Reiseveranstalters, bei Nichterreichen ausgeschriebener Mindestteilnehmerzahlen vom Reisevertrag zurückzutreten; der Rücktritt ist in diesem Fall schlichter Vertragsbruch und löst erhebliche Schadensersatzansprüche aus.
- ... erfüllt der Reiseveranstalter seine gesetzlich zwingend vorgeschriebenen Informationspflichten, ins-besondere auch zu den Rechten und Pflichten des Reisekunden nicht; dies kann Abmahnungen und Unterlassungsklagen von Verbraucherschutzvereinigungen und der Wettbewerbszentrale zur Folge haben.
- ... tritt die in den Reisebedingungen vorgesehene Haftungsbeschränkung nicht ein; die vertragliche Haftung ist danach unbeschränkt.
- ... tritt die gesetzlich zulässige Verkürzung der Verjährungsfrist für vertragliche Ansprüche nicht ein.

3. Nach den gesetzlichen Bestimmungen besteht bei Reisebedingungen von Pauschalreiseveranstaltern die Besonderheit, dass Voraussetzung für die wirksame Vereinbarung mit dem Kunden nicht nur, wie bei gewöhnlichen Geschäftsbedingungen, die Möglichkeit des Kunden gegeben sein muss, von diesen Reisebedingungen in zumutbarer Weise Kenntnis zu nehmen. Vielmehr müssen die Reisebedingungen dem Kunden vor Vertragsschluss vollständig übermittelt werden. Daraus ergeben sich für die Praxis Konsequenzen, die teilweise leider einen erheblichen verwaltungstechnischen Aufwand mit sich bringen und häufig, insbesondere bei kurzfristigen telefonischen Buchungen praktisch oft gar nicht umzusetzen sind, die aber gleichwohl rechtlich absolut zwingend sind:

- Reisebedingungen müssen im Reisekatalog vollständig abgedruckt werden. Ein auszugsweiser Abdruck genügt in keinem Fall; auch dann nicht, wenn dies im Prospekt mit der Ankündigung verbunden wird, dem Kunden in jedem Fall, z.B. mit der Buchungsbestätigung oder auf Verlangen die vollständige Fassung zu übermitteln.
-

**9.62.** In jedem Fall vollkommen ausgeschlossen ist eine rechts-wirksame Vereinbarung von Reisebedingungen, wenn bezüglich der Übermittlung der vollständigen Fassung auf eine Zusendung auf Verlangen, eine Übermittlung erst mit der Buchungsbestätigung, die Wiedergabe im Internet oder die Möglichkeit der Einsichtnahme im Reisebüro oder Ladengeschäft des Busreiseveranstalters verwiesen wird.

- Die vielfach übliche Praxis, bei Pauschalangeboten auf Werbeblätter, in Werbeanzeigen, auf Flyern oder sonstigen kurzen gedruckten Werbegrundlagen oder Prospektauszügen auf die Reisebedingungen im Hauptkatalog zu verweisen ist damit rechtlich unzulässig und führt in keinem Fall zur wirksamen Vereinbarung der Reisebedingungen.
- Ein besonderes Problem stellen telefonische Buchungen dar. Es sollte, insbesondere durch strikte Anweisungen an Mitarbeiter, die telefonische Buchungen entgegennehmen, sichergestellt werden, dass bei telefonischen Buchungen ausdrücklich nachgefragt und in einem Buchungsblatt festgehalten wird, ob dem Kunden der Reisekatalog mit den dort vollständig abgedruckten Reisebedingungen vorliegt. Wenn dies nicht der Fall ist, sollte, wenn immer dies zeitlich noch möglich ist, lediglich eine Reservierung für den Kunden vorgenommen werden und diesem ein Buchungsformular (eine Reiseanmeldung) mit der vollständigen Fassung der Reisebedingungen übermittelt werden. Dies ist auch per Fax oder auf elektronischem Weg (E-Mail) zulässig.
- Ist aus zeitlichen Gründen die vollständige Übermittlung der Reisebedingungen vor Vertragsabschluss, insbesondere bei kurzfristigen telefonischen Buchungen, nicht mehr möglich, sollte der Kunde ausdrücklich gebeten werden, seine Zustimmung zur Geltung der Reisebedingungen sofort am Telefon zu erklären und zwar mit dem ausdrücklichen Einverständnis des Kunden, dass diese ihm erst mit der Buchungsbestätigung übermittelt werden.
- Wenn es ohne eine Überschreitung von Gewichtsgrenzen beim Porto und damit ohne eine Verteuerung des Portos möglich ist, empfiehlt es sich, einer dem Kunden per Post übersandten Buchungsbestätigung grundsätzlich die vollständige Fassung der Reisebedingungen beizufügen. Dies gilt insbesondere, wenn bei kurzfristigen telefonischen Buchungen dem Kunden der Reisekatalog mit den Reisebedingungen oder diese selbst nicht vorgelegen haben und nicht übermittelt werden konnten. Es ist zwar nochmals darauf hinzuweisen, dass diese Übermittlung mit der Buchungsbestätigung rechtlich grundsätzlich nicht ausreichend ist. Sie kann jedoch unter bestimmten Umständen jedenfalls zu einer eingeschränkten oder späteren Geltung der Reisebedingungen führen.
- Bei der Übermittlung einer Buchungsbestätigung per Telefax oder per E-Mail gilt, dass ebenfalls grundsätzlich die Reisebedingungen mit gefaxt, bzw. der E-Mail als Anhang angehängt werden sollten.
- Bei einem echten elektronischen Vertragsabschluss, also der Möglichkeit, eine Pauschalreise vollständig über Internetseite des Omnibusreiseveranstalters zu buchen, sind besondere Vorgaben für die Vereinbarung von Geschäftsbedingungen im elektronischen Geschäftsverkehr zu beachten. Diesbezüglich wird zeitnah eine „Checkliste für Online-Buchungen von Pauschalreisen“ erarbeitet.

**9.63.** Weitere rechtliche Voraussetzung für die wirksame Vereinbarung von Reisebedingungen ist die Zustimmung des Kunden zu deren Geltung. Diese Zustimmung kann grundsätzlich auch mündlich erfolgen. Insoweit wird auf die vorstehenden Hinweise zu telefonischen Buchungen verwiesen. Zwar ist die Rechtsprechung hinsichtlich dieser Zustimmungserklärung des Kunden verhältnismäßig veranstalterfreundlich. So wird beispielsweise die Zustimmung des Kunden auch in der vorbehaltlosen Zahlung der Anzahlung und/oder Restzahlung und dem Reiseantritt gesehen. Darauf sollte man sich jedoch keineswegs verlassen. Es ist deshalb im Regelfall immer empfehlenswert, ein Buchungsformular (Reiseanmeldung) zu verwenden und darauf hinzuwirken, dass die Buchung/Reiseanmeldung mit diesem Formular erfolgt und dort der Kunde ausdrücklich sein Einverständnis mit der Geltung der Reisebedingungen erklärt. Auf das insoweit vom bdo ausgegebene Muster-Buchungsformular wird verwiesen.

## Anhang F: Hinweise zu Buchungen über das Internet

1. Die Änderung der Klausel über den Vertragsabschluss, die unterschiedlichen Regelungen für die verschiedenen Buchungswege und insbesondere die neuen Regelungen zu Onlinebuchungen gehen auf das am 1.8.2012 in Kraft getretene „**Gesetz gegen Kostenfallen im Internet**“ (auch **Gesetz zur Buttonpflicht genannt**) zurück. Das Gesetz macht zwingende Vorgaben für den Ablauf einer Onlinebuchung, insbesondere zur Beschriftung des letztverbindlichen Buttons, den der Kunde zum Abschluss der Buchung drücken muss.
2. Über den Anwendungsbereich des Gesetzes gibt es erhebliche Irrtümer:
  - a) Das Gesetz findet nicht nur bei so genannten Echtzeitbuchungen Anwendung, also bei Onlinebuchungen, bei denen die Buchungsbestätigung bei entsprechender Verfügbarkeit der gebuchten Reise sofort nach Absendung der Onlinebuchung durch den Kunden aus einem EDV-mäßig verwalteten Kontingent durch Darstellung der Buchungsbestätigung am Bildschirm erfolgt.
  - b) Das Gesetz findet vielmehr auch dann Anwendung, wenn der Kunde im Internetauftritt des Veranstalters ein Onlinebuchungsformular ausführlich und durch Betätigung eines entsprechenden Buttons an den Reiseveranstalter übermittelt, die Buchungsbestätigung jedoch dann erst zeitversetzt auf konventionellem Wege, also per E-Mail, per Post oder per Fax erhält.
  - c) Die vorstehende Musterformulierung **deckt beide Anwendungsbereiche**, also beide Möglichkeiten einer Onlinebuchung und demnach sowohl die Echtzeitbuchung, als auch die Buchung mit zeitversetzter Buchungsbestätigung, ab.
  - d) Wenn ein Reiseveranstalter nur eine von beiden Onlinebuchungsmöglichkeiten anbietet, kann die Klausel entsprechend geändert werden. Es ist aber rechtlich unschädlich, die Klausel in der Musterfassung auch dann zu verwenden, wenn nur eine der beiden Onlinebuchungsmöglichkeiten angeboten wird.
3. Die in der neuen Klausel über Onlinebuchung enthaltenen Funktionalitäten betreffend die **Korrekturfunktionen, Angabe der Vertragssprachen und insbesondere die Beschriftung des letztverbindlichen Buttons mit „zahlungspflichtig buchen“** müssen natürlich tatsächlich auch so umgesetzt werden. Dabei ist die Bezeichnung des letztverbindlichen Buttons mit „zahlungspflichtig buchen“ als künftiger Branchenstandard anzusehen. Es sollten deshalb keinesfalls andere Bezeichnungen verwendet werden. Insbesondere sollen vor dem Wort „zahlungspflichtig“, wie häufig bereits anzutreffen, **keine Zusätze eingefügt werden** wie z.B. „hier zahlungspflichtig buchen“ oder „jetzt zahlungspflichtig buchen“.

4.

**9.64.** Ergänzend muss darauf hingewiesen werden, dass der Button „zahlungspflichtig buchen“ **groß, deutlich und gut lesbar beschriftet sein muss** und auch die Farbgebung so gestaltet sein muss, dass eine gute Lesbarkeit gewährleistet ist. Der Button muss in unmittelbarer Nähe einer Zusammenfassung aller Informationen über die Reisebuchung angebracht sein und diese Informationen müssen zusammenfassend alle vertragswesentlichen und vom Gesetzgeber vorgegebenen Angaben enthalten. Das muss übersichtlich und im Zweifelsfall auf einer Seite sein. Es ist nicht zulässig, dass der Button am Ende einer seitenlangen Darstellung unauffällig am Schluss angebracht ist. Bei der Onlinebuchung einer Pauschalreise zählen zu den wesentlichen Informationen, welche das Onlinebuchungsformular enthalten muss, unter anderem:

- a) Reisepreis
  - b) Reisedauer
  - c) Reiseleistungen (wobei der Hinweis auf die Reiseaus-schreibung zulässig ist und lediglich individuell gebuchte Leistungen wie z.B. die gewählte Verpflegungsart, gebuchte Ausflüge, eine Einzelzimmerbuchung oder Ähnliches aufzuführen sind).
  - d) Reiseversicherungen (wobei hier keine so genannten „opt-out-Lösungen“ zulässig sind, also eine Darstellung, bei der ein Haken zur Zustimmung zur Buchung einer Reiseversicherung bereits voreingestellt ist und vom Kunden entfernt werden muss, falls er die Buchung der Versicherung nicht wünscht).
  - e) **In jedem Fall muss deutlich sichtbar der Gesamtpreis aller Leistungen dargestellt werden.**
5. Entscheidende Bedeutung kommt selbstverständlich der **Einbeziehung der Reisebedingungen in den Onlinebuchungsablauf** zu. Dabei ist es zu empfehlen, die Reisebedingungen nicht nur, wie bislang noch weithin üblich, über einen Link aufrufbar zu machen mit der Maßgabe, dass der Kunde die Zustimmung zu den Reisebedingungen durch Setzen eines entsprechenden Hakens neben dem Link mit den Reisebedingungen erklären muss. In rechtlicher Hinsicht ist **unbedingt vorzuziehen**, dass der Kunde im Rahmen des Onlinebuchungsablaufs durch einen so genannten Zwangslink über die Seite mit den Reisebedingungen geführt wird, diese also selbständig und als ein zwangsläufiger Onlinebuchungsschritt dargestellt werden. Für diese Darstellung empfiehlt sich das PDF-Format, weil es dem Kunden eine einfache und direkte Möglichkeit bietet, die Reisebedingungen auszudrucken und zu speichern. Ein häufiger Fehler von Onlinebuchungsabläufen ist nämlich die Missachtung der zwingenden gesetzlichen Vorgabe, dass der Kunde nicht nur die Möglichkeit zum Drucken, sondern **zum unmittelbaren Speichern der Reisebedingungen** haben muss. Außerdem empfiehlt es sich, dass der Kunde seine Zustimmung zur Geltung der Reisebedingungen auf der Seite mit den Reisebedingungen selbst erklärt.
6. Im Interesse des Reiseveranstalters ist es selbstverständlich unbedingt zu empfehlen, dass der gesamte Onlinebuchungsablauf EDV-technisch dokumentiert und protokolliert wird. Der Reiseveranstalter muss im Streitfalle den Nachweis führen können, dass der Kunde den Button „zahlungspflichtig buchen“ tatsächlich betätigt hat. Auch die Erfüllung aller anderen gesetzlichen Vorgaben muss der Reiseveranstalter im Streitfalle beweisen können, was in der Praxis unter anderem bedeutet, dass dokumentiert sein muss, wie die dem Kunden angezeigte Zusammenstellung seiner Buchung und die entsprechende Platzierung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ zum Zeitpunkt der Buchung des Kunden tatsächlich ausgesehen haben und welchen Inhalt die Zusammenstellung hatte.

**9.65.** Bezüglich der Beschriftung des letztverbindlichen Buttons mit „zahlungspflichtig buchen“ wird häufig die Befürchtung bzw. der Einwand vorgebracht, der Kunde könne dies so verstehen, dass allein durch die Betätigung dieses Buttons der Reisevertrag rechtsverbindlich abgeschlossen sei und damit die Reiseleistungen für ihn gesichert seien und er damit einen entsprechenden Anspruch auf Teilnahme an der Reise erworben habe. Dies ist jedoch ein **Irrtum**. Vielmehr ist auch unter der neuen Rechtslage sowohl bei Echtzeitbuchungen als auch bei Buchungen mit zeitversetzter Buchungsbestätigung der Reiseveranstalter nach dem Prinzip der Vertragsfreiheit (unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen über vertragliche Diskriminierungsverbote) **frei in der Entscheidung, ob er die Onlinebuchung des Kunden annehmen will oder nicht**. Auch wenn hier gegebenenfalls bei Kunden Irrtümer entstehen mögen, rechtfertigt dies **keine andere Bezeichnung des Buttons**. Um diesem Irrtum von Kunden entgegenzuwirken wird in der vorstehenden Musterformulierung der Kunde ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er allein mit der Betätigung des Buttons **noch keinen Anspruch auf die Reiseleistungen erwirkt**.

8. Es muss nachdrücklich darauf hingewiesen werden, dass die Nichtbeachtung der neuen Vorschriften **zur völligen Unwirksamkeit und Nichtigkeit der Buchung und des Reisevertrages führt** zwar selbst dann, wenn eine Buchungsbestätigung erfolgt und dem Kunden zugegangen ist und selbst dann, wenn der Kunde die Anzahlung oder die Restzahlung geleistet hat. Bei Verstößen gegen die neuen Vorschriften kann der Kunde praktisch noch 5 Minuten vor Reisebeginn geltend machen, dass der Button falsch beschriftet gewesen sei oder die sonstigen gesetzlichen Vorgaben nicht erfüllt worden seien. Logischerweise können in einem solchen Fall der Unwirksamkeit bzw. Nichtigkeit des Reisevertrages dann auch keine Stornokosten gefordert werden.
9. Die in der Klausel angesprochene Speicherung des Vertragstextes ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Es besteht also keine Verpflichtung für den Reiseveranstalter, die Buchung des Kunden und/oder die Buchungsbestätigung zu speichern und für den Kunden wieder aufrufbar zu machen. Eine derartige Möglichkeit zur so genannten Buchungsrückschau, wie sie beispielsweise von einigen Luftverkehrsgesellschaften, Internet-händlern oder der Deutschen Bahn angeboten wird, ist also **keine gesetzliche Pflicht**. Wenn jedoch eine solche Buchungsrückschau angeboten wird, muss dies dem Kunden im Rahmen des Onlinebuchungsablaufs mitgeteilt werden und erläutert werden, wie diese Buchungsrückschau praktisch funktioniert.
10. Leider sind die gesetzlichen Anforderungen an eine rechtswirksame Onlinebuchung durch die neuen Vorschriften für den juristischen Laien keineswegs übersichtlicher geworden. **Es wird daher dringend empfohlen, bei der Programmierung und Ausgestaltung eines Onlinebuchungsablaufs hinsichtlich der korrekten rechtlichen Ausgestaltung fachliche Hilfe in Anspruch zu nehmen**. Es zeigt sich nämlich leider auch, dass bei vielen IT-Dienstleistern und Softwarefirmen **keine korrekte Umsetzung der neuen gesetzlichen Vorschriften erfolgt ist**. Das ist eine ärgerliche, aber in der Praxis belegbare Feststellung. Demnach ist gegenüber entsprechenden Programmierungen und Angaben von IT-Dienstleistern und Softwarefirmen ein entsprechendes Misstrauen angezeigt, insbesondere dann, wenn solche Umsetzungen oder Vorschläge von den vorstehenden Vorgaben abweichen und vermeintlich einfache Lösungen angeboten werden. Dieser Rat zur Vorsicht gilt vor allem bezüglich der Platzierung und Beschriftung des letztverbindlichen Buttons.