

Allgemeine Reisebedingungen

(ab dem 01.07.2018)

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter zustande kommenden Pauschalreisevertrags, soweit im Einzelfall nicht eine abweichende schriftliche Vereinbarung (Textform genügt) getroffen wird. Sie erläutern und ergänzen die gesetzlichen Vorschriften zum Pauschalreisevertrag aus dem Bürgerliches Gesetzbuch (§§ 651a–y BGB) und dem Einführungsgesetz zum BGB (Art. 250, 252 EGBGB). Sie gelten ausschließlich.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters gelten nicht, wenn der Kunde keine Pauschalreise gebucht hat, weil z.B. eine gesetzliche Ausnahme (§ 651a Abs. 4, 5 BGB) oder die bloße Vermittlung einer verbundenen Reiseleistung (§ 651w BGB) vorliegt. Der Kunde erhält vor Abgabe seiner Vertragserklärung entsprechende Informationen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters gelten insbesondere nicht für Buchungen, die auf der Grundlage eines Rahmenvertrags für die Organisation von Geschäftsreisen mit einem Reisenden erfolgen, der Unternehmer ist und den Vertrag zu unternehmerischen Zwecke abschließt.

I. Reiseveranstalter

(1) Reiseveranstalter ist die

BWH Hotels Central Europe GmbH
Frankfurter Straße 10-14
65760 Eschborn
Telefon: 06196 – 4724 0
E-Mail: info@bwhhotels.de

Im Weiteren „Reiseveranstalter“ genannt.

(2) Vor Abschluss eines Pauschalreisevertrags muss der Reiseveranstalter den Kunden ab dem 01.07.2018 sowohl über die wesentlichen Einzelheiten der Pauschalreise sowie die Rechte des Kunden gemäß der EU-Richtlinie 2015/2302 unterrichten. Die wesentlichen Informationen zur Pauschalreise können Sie den allgemeinen und den konkreten Leistungsbeschreibungen der Pauschalreisen (z.B. den Detailbeschreibungen auf der Website und dem Buchungsvorgang) sowie den Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters entnehmen. Um den Kunden über die Rechte gemäß der EU-Richtlinie 2015/2302 zu informieren, ist auf der Website das vorgeschriebene [Formblatt](#) hinterlegt.

II. Vertragsgegenstand, Vertragsschluss, Berichtigung, Vertragstextspeicherung

(1) Zu den vom Reiseveranstalter vertriebenen Leistungen gehören insbesondere Reisepakete bestehend aus Hotelübernachtungen in Kombination mit anderen touristischen Leistungen wie z.B. der Bereitstellung von Eintrittskarten für Veranstaltungen. Angebote, Preise und Angaben zu Reiseleistungen im Katalog entsprechen dem Stand vom Januar 2018. Bis zum Eingang des Buchungswunsches bzw. der Buchungserklärung des Kunden beim Reiseveranstalter können sich hieran noch Änderungen aus sachlichen Gründen ergeben, die sich der Reiseveranstalter ausdrücklich vorbehält. Über solche Änderungen wird der Veranstalter den Kunden rechtzeitig vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden informieren.

(2) Grundlage der Angebote des Reiseveranstalters sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen des Reiseveranstalters für die jeweilige Reise, soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen. Die vom Reiseveranstalter gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Artikel 250 § 3 Nummer 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrags, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

(3) In einem Online-Leistungsangebot beschriebenen Reiseleistungen sind noch keine rechtlich verbindlichen Angebote.

- Mit der Abgabe einer Buchungserklärung gegenüber dem Reiseveranstalter, die mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich erfolgen kann, bietet der Kunde dem Reiseveranstalter verbindlich den Abschluss eines Pauschalreisevertrages nach Maßgabe der im Online-Leistungsangebot ersichtlichen Bedingungen an. Die Übermittlung der Buchungserklärung durch Betätigung der Schaltfläche im Buchungsvorgang, die den Kunden auf die Übernahme einer Kostenpflicht hinweist, begründet keinen Anspruch des Kunden auf das Zustandekommen eines Vertrags.
- Der Eingang der elektronischen Buchungserklärung wird dem Kunden zunächst auf elektronischem Wege (z.B. per E-Mail) bestätigt, sofern der Kunde nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte. Eine solche elektronische Bestätigung des Zugangs der elektronischen Buchungserklärung des Kunden stellt noch keine Annahme des Angebotes auf Abschluss eines Pauschalreisevertrages durch den Reiseveranstalter dar.
- Ein Pauschalreisevertrag zwischen Kunde und Reiseveranstalter kommt erst mit dem Zugang einer Annahmeerklärung des Reiseveranstalters oder in dessen Namen beim Kunden zustande, mit der die Buchung ausdrücklich bestätigt wird, die alle wesentlichen Angaben über die vom Kunden gebuchten Reiseleistungen enthält und die dem Kunden auf einem dauerhaften Datenträger, z.B. per E-Mail, übermittelt wird („Buchungsbestätigung“). Erfolgt die Annahmeerklärung sofort nach Betätigung der Schaltfläche im Buchungsvorgang, die den Kunden auf die Übernahme

einer Kostenpflicht hinweist, durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Buchungsbestätigung am Bildschirm, so kommt der Pauschalreisevertrag mit Darstellung dieser Buchungsbestätigung zustande. In diesem Fall bedarf es auch keiner Zwischenmitteilung über den Zugang der Buchungsklä rung (vgl. Sie hierzu weiter oben), so weit dem Kunden auch hier die Möglichkeit geboten wird, die Buchungsbestätigung auszudrucken und auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. als PDF-Dokument) zu sichern. Die Verbindlichkeit des Pauschalreisevertrags ist nicht davon abhängig, dass der Kunde diese Möglichkeiten der Dokumentation tatsächlich nutzt.

- Weicht der Inhalt der Buchungsbestätigung von dem Inhalt der Buchung ab, stellt die abweichende Buchungsbestätigung ein neues Angebot an den Kunden für den Abschluss eines Pauschalreisevertrages dar, an das sich der Reiseveranstalter zehn Tage gebunden hält, sofern im Angebot keine abweichende Frist genannt wird. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit der Reiseveranstalter bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Kunde innerhalb der Bindungsfrist dem Reiseveranstalter die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder schlüssig (z.B. durch Anzahlung) erklärt.
- Dem Kunden steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsf formulars die üblichen PC- und Browserfunktionen zur Verfügung, z.B. die Zurück-Befehl des Browsers.
- Die zur Durchführung der elektronischen Buchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben. Erfolgt keine gesonderte Angabe oder Vereinbarung hierzu, ist die Vertragssprache im Verhältnis zum Reiseveranstalter Deutsch.

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

(5) Der Vertragstext wird vom Reiseveranstalter zur Abwicklung des Pauschalreisevertrages befristet gespeichert und ist nach der Buchung nicht mehr über das Internet abrufbar. Dem Kunden wird empfohlen, für eine dauerhafte Speicherung von Buchungsdaten und Vertragstext zu sorgen. Nach der vollständigen Vertragsabwicklung werden der Vertragstext und Buchungsdaten gelöscht bzw. für die weitere Verwendung gesperrt, es sei denn, dem stehen zwingende abgaben- bzw. handelsrechtliche Aufbewahrungspflichten auf Seiten des Reiseveranstalters entgegen. Weitere Informationen zum Umgang mit Kundendaten sind in der [Datenschutzerklärung](#) des Reiseveranstalters einsehbar.

(6) Reisevermittler (z.B. Reisebüros) und Leistungsträger (z.B. Reedereien, Hotels, sonstige Beherbergungs- und Verpflegungsanbieter, Konzertveranstalter, Beförderungsunternehmen) sind vom Reiseveranstalter nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen des Reiseveranstalters hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung oder einem Online-Leistungsangebot stehen. Präsentationen im Internet, Hotel-, Orts-, Veranstaltungs- sowie sonstige Prospekte oder Informationen, die nicht vom Reiseveranstalter herausgegeben werden, sind für den Reiseveranstalter nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden, die zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform bedarf, zum Gegenstand der Reiseausschreibung oder zum Inhalt der Leistungspflicht des Reiseveranstalters gemacht wurden.

(7) Eintrittskarten, Tickets oder sonstige Unterlagen, die der Kunde zum Besuch von Veranstaltungen benötigt (im Folgenden: Veranstaltungstickets), werden für den Kunden entweder am Veranstaltungsort (z.B. Theater- oder Konzertkasse) oder in dem vom Kunden gebuchten Hotel hinterlegt.

III. Hinweise zum gesetzlichen Widerrufsrecht

Der Reiseveranstalter weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die als Fernabsatzgeschäft abgeschlossen wurden (das umfasst insbesondere den Vertragsschluss per Brief, Katalog, Telefon, Telekopie, E-Mail, Kurznachrichten (SMS), Rundfunk, Telemedien- und Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB. Ein Widerrufsrecht besteht aber dann, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist (z.B. Kaffeeahrt), es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht wiederum kein Widerrufsrecht.

IV. Bezahlung

(1) Der Reiseveranstalter darf Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und dem Kunden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde. Bedingungen, Fristen und Fälligkeiten einer vom Kunden ggf. zu leistenden Anzahlung werden dem Kunden im Rahmen der Buchung angezeigt bzw. mitgeteilt. Anzahlung und Restzahlung erfolgen im Wege des Direktinkassos ausschließlich an den Reiseveranstalter und nicht an den Reisevermittler oder das Reisebüro.

(2) Die vom Kunden im Falle eines Rücktritts an den Reiseveranstalter zu bezahlenden Gebühren (Ziffer VII dieser AGB) werden jeweils sofort fällig.

(3) Leistet der Kunde die Anzahlung und/ oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl der Reiseveranstalter zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen in der Lage und bereit ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht, so ist der Reiseveranstalter berechtigt, nach Mahnung und Fristsetzung vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer VII zu belasten. Dem Kunden bleibt es

in jedem Fall unbenommen, dem Reiseveranstalter nachzuweisen, dass diesem überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist als in der geforderten Pauschale beziffert.

V. Leistungsänderungen

(1) Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrags, die nach Vertragsabschluss notwendig werden (z. B. aus Sicherheitsgründen, wegen Gegebenheiten des gewählten Transportmittels, unvorhersehbarer Ereignisse wie Witterung) und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind dem Reiseveranstalter vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen unerheblich sind, nicht zu einer wesentlichen Änderung der Reiseleistungen führen und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

(2) Der Kunde wird über solche Leistungsänderungen klar, verständlich und in hervorgehobener Weise auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. auch durch E-Mail, SMS) informiert. Der Hinweis erfolgt unverzüglich ab Kenntnis des Änderungsgrundes.

(3) Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrags geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer vom Reiseveranstalter gleichzeitig mit der Änderungsmitteilung gesetzten angemessenen Frist

- die Änderung anzunehmen oder
- unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten oder
- die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn eine solche vom Reiseveranstalter angeboten wird.

Es steht im Belieben des Kunden auf die Änderungsmitteilung zu reagieren und eines der genannten Rechte auszuüben. Reagiert der Kunde gegenüber dem Reiseveranstalter nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen.

(4) Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte der Reiseveranstalter für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.

VI. Preisänderung

(1) Der Reiseveranstalter behält sich auch ausdrücklich das Recht vor, vor Vertragsabschluss eine Änderung des Reisepreises, insbesondere aus den folgenden Gründen zu erklären, über die der Reiseveranstalter den Kunden vor der Buchung informiert:

- Eine entsprechende Anpassung des im Prospekt ausgeschriebenen Reisepreises ist im Fall der Erhöhung der Beförderungskosten, der Steuern oder sonstiger Abgaben für bestimmte Leistungen wie Touristenabgaben, Hafen- und Flughafengebühren oder eine Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse zulässig.
- Eine Preisanpassung ist außerdem zulässig, wenn die vom Kunden gewünschte und im Prospekt ausgeschriebene Reise nur durch den Einkauf zusätzlicher touristischer Leistungen (Kontingente) nach Veröffentlichung des Prospekts verfügbar ist.

(2) Der Reiseveranstalter behält sich vor, den im Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten für Treibstoff oder andere Energieträger, der Steuern oder sonstiger Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren oder bei einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse entsprechend, wie folgt zu ändern:

a) Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrags bestehenden Beförderungskosten für Treibstoff oder andere Energieträger, so kann der Reiseveranstalter den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

- Bei einer auf den Sitz- bzw. Kabinenplatz bezogenen Erhöhung kann der Reiseveranstalter vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen.
- In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitz- bzw. Kabinenplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann der Reiseveranstalter vom Kunden verlangen.

b) Werden die bei Abschluss des Reisevertrags bestehenden Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren gegenüber dem Reiseveranstalter erhöht, so kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für den Reiseveranstalter verteuert hat.

c) Bei einer Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrags kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für den Reiseveranstalter verteuert hat.

d) Eine Erhöhung des Reisepreises gemäß a) – c) ist nur zulässig, sofern die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsabschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsabschluss für den Reiseveranstalter nicht vorhersehbar waren.

e) Im Falle einer Änderung des Reisepreises nach Vertragsabschluss hat der Reiseveranstalter den Kunden unverzüglich nach Kenntnis des Änderungsgrunds zu informieren. Preiserhöhungen sind nur bis zum 21. Tag vor Reiseantritt eingehend beim Kunden zulässig. Für den Fall, dass die Änderung der o. g. Kosten zu niedrigeren Ausgaben bei dem

Reiseveranstalter führt, wird der Reiseveranstalter diese Senkung auf Verlangen des Kunden und unter Abzug des entstandenen Verwaltungsaufwands an den Kunden weitergeben.

f) Bei Preiserhöhungen von mehr als 8 % ist der Kunde berechtigt, kostenfrei vom Vertrag zurückzutreten. Der Reiseveranstalter kann dem Kunden in einem Angebot zu einer Preiserhöhung wahlweise auch die Teilnahme an einer anderen Reise (Ersatzreise) anbieten und verlangen, dass er innerhalb einer vom Reiseveranstalter bestimmten und angemessenen Frist das Angebot zur Preiserhöhung über 8 % annimmt oder seinen Rücktritt vom Vertrag erklärt. Nach Ablauf der vom Reiseveranstalter bestimmten Frist gilt das Angebot zur Preiserhöhung als angenommen.

VII. Rücktritt durch den Kunden, Rücktrittsgebühr

(1) Der Kunde kann jederzeit vor Reiseantritt von dem Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, PDF-Anhang zu einer E-Mail) zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden.

(2) Geht dem Reisevermittler oder dem Reiseveranstalter eine Rücktrittserklärung des Kunden vor Reisebeginn zu oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann der Reiseveranstalter vom Kunden eine angemessene Entschädigung verlangen, es sei denn, der Rücktritt ist von ihm zu vertreten oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe treten außergewöhnliche Umstände auf, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen (§ 651 h III BGB). Der Reiseveranstalter ist berechtigt, einen angemessenen Ersatz für bereits getroffene Reisevorbereitungen und für sonstige entstandene Aufwendungen gegenüber dem Kunden in pauschalierter Form geltend zu machen (im Folgenden: Rücktrittsgebühr). Die Höhe der Rücktrittsgebühr bestimmt sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, welche auf Verlangen des Kunden durch den Reiseveranstalter zu begründen ist. Der Reiseveranstalter hat die nachfolgenden Rücktrittsgebühren unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen festgelegt.

Die Rücktrittsgebühr wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt berechnet:

▪ [...]

(3) Dem Kunden ist der Nachweis vorbehalten, dass der Reiseveranstalter keine oder niedrigere Kosten als die Rücktrittsgebühr entstanden sind. Der Kunde ist in diesem Fall zur Zahlung der geringeren Kosten verpflichtet.

(4) Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Rücktrittsgebühren eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit der Reiseveranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Rücktrittsgebühr entstanden sind. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, konkret zu beziffern und zu begründen.

(5) Ist der Reiseveranstalter infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, hat er unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung, zu leisten.

(6) Der Kunden ist gemäß § 651e BGB berechtigt, vom Reiseveranstalter durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt; dieses recht bleibt von den voranstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstalter 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

VIII. Umbuchungen durch den Kunden, Ersatzperson

Ein Anspruch des Kunden auf Änderungen hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, des Orts des Reiseantritts, der Unterkunft, von Zusatzleistungen oder der Beförderungsart („Umbuchung“) nach Vertragsabschluss besteht nicht, es sei denn, die Umbuchung ist erforderlich, weil der Reiseveranstalter keine bzw. eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Information gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Reisenden gegeben hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich.

IX. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Kunde bzw. Mitreisende einzelne Reiseleistungen – zu deren vertragsgemäßer Erbringung der Reiseveranstalter bereit und in der Lage war – nicht in Anspruch aus Gründen, die ihm selbst zuzurechnen sind, hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises, soweit solche Gründe ihn nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Pauschalreisevertrags berechtigt hätten. Der Reiseveranstalter wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Aufwendungen handelt.

X. Kündigung und Rücktritt durch den Reiseveranstalter, Mindestteilnehmerzahl

(1) Der Reiseveranstalter kann den Pauschalreisevertrag fristlos kündigen, wenn der Kunde bzw. Mitreisende Kunde trotz einer entsprechenden Abmahnung des Reiseveranstalters die Durchführung bzw. Erbringung der Reiseleistungen nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrags

gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung von Informationspflichten des Reiseveranstalters beruht.

(2) Kündigt der Reiseveranstalter den Pauschalreisevertrag, so behält er den Anspruch auf den Reisepreis; er muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die er aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihm von den Leistungserbringern gutgebrachten Beträge.

(3) Der Reiseveranstalter kann wegen Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl von dem Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn er

- in der vorvertraglichen Unterrichtung des Reiseveranstalters (z.B. im Online-Leistungsangebot) die Mindestteilnehmerzahl beziffert und der Zeitpunkt, bis zum dem der Reiseveranstalter eine diesbezügliche Erklärung des Kunden erhalten muss, benannt hat und
- in der Reisebestätigung bzw. Buchungsbestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angegeben hat.

Ein Rücktritt ist dem Kunden gegenüber spätestens an dem Tag zu erklären, der dem Kunden in der vorvertraglichen Unterrichtung und der korrespondierenden Reisebestätigung bzw. Buchungsbestätigung angegeben wurde. Sollte der Reiseveranstalter zu einem früheren Zeitpunkt erkennen, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat er unverzüglich von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen.

(3) Wird die Pauschalreise nicht durchgeführt, wird der Reiseveranstalter unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung, dem Kunden seine bereits veranlassten Zahlungen auf den Reisepreis zurückzuerstatten.

XI. Haftungsbeschränkung, Fremdleistungen

(1) Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters ist für solche Schäden auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, die

- keine Körperschäden sind und
- nicht schuldhaft herbeigeführt werden.

(2) Möglicherweise darüberhinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

(3) Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen im Online-Leistungsangebot bzw. in der Reiseausschreibung und der damit korrespondierenden Buchungs- bzw. Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Kunden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise des Reiseveranstalters sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hiervon unberührt. Der Reiseveranstalter haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Kunden bzw. Mitreisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Informationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich war.

XII. Geltendmachung von Ansprüchen

Ansprüche nach den § 651i Abs. 3 Nr. 2, 4–7 BGB hat der Kunde/Reisende gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise über diesen Reisevermittler gebucht wurde. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. PDF-Anhang zu E-Mail, Brief) wird empfohlen.

XIII. Mitwirkung des Kunden, Mängelgewährleistung, Kündigung

(1) Der Kunde hat den Reiseveranstalter oder einen Reisevermittler, über den er die Pauschalreise ggf. gebucht hat, zu informieren, wenn er die notwendigen Reiseunterlagen (z. B. Flugschein, Hotelgutschein) nicht innerhalb der vom Reiseveranstalter mitgeteilten Frist erhält.

(2) Wird die Pauschalreise nicht mängelfrei erbracht, kann der Kunde Abhilfe verlangen. Wenn der Reiseveranstalter infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige den Mangel nicht abhelfen kann, kann der Kunde keine Minderungsansprüche (§ 651m BGB) oder Schadensersatzansprüche (§ 651n BGB) gegenüber dem Reiseveranstalter geltend machen. Der Kunde ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort zur Kenntnis zu geben. Ist ein solcher nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reisemängel dem Reiseveranstalter (Kontaktdate finden Sie am Anfang der AGB) zur Kenntnis zu bringen; über die Erreichbarkeit des Vertreters des Reiseveranstalters bzw. seiner Kontaktstelle vor Ort wird in der Buchungs- bzw. Reisebestätigung unterrichtet. Der Reisende kann die Mängelanzeige auch seinem Reisevermittler, über den er die Pauschalreise ggf. gebucht hat, zur Kenntnis bringen. Der Vertreter des Reiseveranstalters ist beauftragt, den Mangel abzuheilen, sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

(3) Beabsichtigt der Kunde bzw. Mitreisende den Pauschalreisevertrag wegen eines Reisemangels der in § 651i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651l BGB zu kündigen, hat er dem Reiseveranstalter zuvor eine

angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe vom Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

(4) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige („PIR“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Reiseveranstalter können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die PIR/Schadensanzeige nicht ausgefüllt eingereicht worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung in sieben Tagen, bei Verspätung in einundzwanzig Tagen ab Aushändigung zu einzureichen. Der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck ist des Weiteren unverzüglich dem Reiseveranstalter, seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden aber nicht davon, bei der Fluggesellschaft innerhalb der vorstehenden Fristen eine PIR/Schadensanzeige einzureichen.

(5) Beförderung von Schwangeren und Säuglingen. Die medizinischen Einrichtungen auf Kreuzfahrtschiffen sind nicht auf die Bedürfnisse von Schwangerschaft und Geburt ausgerichtet. Zu ihrer eigenen Sicherheit ist daher die Beförderung von werdenden Müttern nicht möglich, die sich bei Reiseantritt in der 24. Schwangerschaftswoche oder darüber hinaus befinden. Der Stand der Schwangerschaft ist durch ärztliches Attest oder Vorlage des Mutterpasses nachzuweisen. Für Reisen in die Antarktis gilt ein Mindestalter von 5 Jahren.

XIV. Information über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

(1) Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter, 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 der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren.

(2) Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter den Kunden über den Wechsel informieren. Er muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.

(3) Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot (Gemeinschaftliche Liste, früher „Black List“) ist auf folgender Internetseite abrufbar: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm.

XV. Pass- Visa- und Gesundheitsbestimmungen

Der Reiseveranstalter wird den Kunden über allgemeinen Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Reisenden (z. B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen. Sollten Sie kein deutscher Staatsbürger sein, bitten wir Sie, uns dies bereits vor Reisebuchung mitzuteilen. 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 Lasten des Kunden/Reisenden. Dies gilt nicht, wenn der Reiseveranstalter nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

XVI. Reiserücktrittskostenversicherung

Zur Absicherung der Reiseplanung des Kunden gegen unvorhergesehene Risiken empfiehlt der Reiseveranstalter ausdrücklich den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie ggf. einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall, Krankheit oder Tod und/ oder anderer zweckmäßiger Versicherungen (z.B. Gepäckversicherung). Eine Reiserücktrittskostenversicherung ist in den angebotenen Leistungen und Preisen nicht enthalten.

XVII. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

(1) Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ist der Kunde ein Verbraucher, gilt Satz 1 nur insoweit, als dass durch die Rechtswahl der Schutz zwingender Rechtsvorschriften des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, nicht unterlaufen wird.

(2) Sofern es sich bei den Vertragsparteien um Vollkaufleute nach deutschem Recht handelt oder für den Fall, dass der Nutzer bzw. Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, oder für den Fall, dass die im Klagewege in Anspruch zu nehmende Kunde nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich dieses Gesetzes verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort nicht bekannt ist, wird als ausschließlicher Gerichtsstand Eschborn vereinbart. Zwingende gesetzliche Vorschriften zum ausschließlichen Gerichtsstand bleiben hiervon unberührt.

XVIII. Hinweise zur Verbraucher-Streitschlichtung

(1) Der Reiseveranstalter ist bestrebt, etwaige Meinungsverschiedenheiten aus Verbrauchervertragsbeziehungen auf einvernehmliche Weise beizulegen. Bei etwaigen Beschwerden kann sich der Nutzer bzw. Gast daher an info@bestwestern.de wenden. Die Verjährung etwaiger Ansprüche ist für die Dauer dieses Verfahrens ausgeschlossen. Sollte dort

keine Einigung erzielt werden, steht – ohne vorherigen Schlichtungsversuch bei einer staatlich anerkannten Stelle – der Rechtsweg offen.

(2) Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Geschäftsbedingungen auch für Reisevermittler der Reiseveranstalter verpflichtend würde, informiert der Reiseveranstalter den Kunden hierüber in geeigneter Form.

General Travel Conditions

(from 1 July 2018)

These General Travel Conditions of the organiser shall, insofar as they have been effectively agreed, become part of the package travel contract between the customer and the organiser, insofar as no deviating written agreement has been made in individual cases (whereby text form shall suffice). They explain and supplement the statutory provisions on contracts relating to package travel from the German Civil Code (Sections 651a–y BGB) and Introductory Act to the BGB (Art. 250, 252 EGBGB). They shall apply exclusively.

These General Travel Conditions of the organiser shall not apply if the customer has not booked a package, because e.g. a legal exception applies (Section 651a (4), (5) BGB) or his or her case involves the mere facilitation of a linked travel arrangement (Section 651w BGB). The customer shall receive corresponding information before submitting his or her contract declaration. In particular, these General Travel Conditions of the organiser shall not apply to bookings made on the basis of a framework agreement for the arrangement of business travel with a traveller who is a trader and concludes the contract for business purposes.

I. Organiser

(1) The organiser is

BWH Hotels Central Europe GmbH
Frankfurter Straße 10-14
65760 Eschborn
Phone: +49(0)6196 – 4724 0
Email: info@bwhhotels.de

Hereinafter referred to as the “organiser”.

(2) As of 1 July 2018 the organiser is obliged, before concluding a package travel contract, to inform the customer of the essential details of the package and of his or her rights under EU Directive 2015/2302. The essential information about the package can be found in the general and specific service descriptions of the packages (e.g. the detailed descriptions on the website and during the booking process) as well as in the organiser’s Terms and Conditions. In order to inform the customer about his or her rights pursuant to EU Directive 2015/2302, the mandatory [standard information form](#) is provided on the website.

II. Object of the contract, contract conclusion, rectification, storage of the contract text

(1) The services marketed by the organiser include in particular travel packages consisting of hotel accommodation in combination with other travel services such as the provision of admission tickets for events. Offers, prices and information on travel services in the catalogue were correct as of January 2018. Until the organiser has received a booking request or booking declaration from the customer, these may still be subject to changes for objective reasons; the organiser expressly reserves the right to make such changes. The organiser will inform the customer of such changes in good time before the customer submits a contractual declaration.

(2) The organiser’s offers are based on the travel description and the organiser’s supplementary information for the respective trip, insofar as this is available to the customer at the time of booking. The pre-contractual information given by the organiser about main characteristics of the travel services, the travel price and all additional costs, payment terms, the minimum number of participants and cancellation fees (pursuant to Art. 250 Sect. 3(1), (3)–(5) and (7) of the Introductory Act to the German Civil Code (EGBGB)) will only not become part of the package travel contract if this has been expressly agreed between the parties.

(3) Travel services described in an online service offer do not constitute legally binding offers.

- By submitting a booking declaration to the organiser, which can occur verbally, by telephone, electronically or in writing, the customer makes a binding offer to the organiser to conclude a package travel contract based on the conditions shown in the online service offer. The transmission of the booking declaration – by clicking on the button in the booking process which informs the customer that he or she will thereby assume an obligation to pay costs – does not entitle the customer to the conclusion of a contract.
- The receipt of the electronic booking declaration will initially be confirmed to the customer electronically (e.g. by email), unless the customer is entitled to a travel confirmation in paper form pursuant to Art. 250 Sect. 6(1) Sentence 2 EGBGB because the contract was concluded in the simultaneous physical presence of both parties or outside business premises. Such an electronic confirmation of receipt of the customer’s electronic booking declaration does not constitute an acceptance of the offer to conclude a package travel contract by the organiser.
- A package travel contract between the customer and the organiser is not concluded until the customer has received a declaration of acceptance from the organiser or on its behalf, which expressly confirms the booking, which contains all main information about the travel services booked by the customer, and which is transmitted to the customer on a durable medium, e.g. by email (“booking confirmation”). If, by immediately displaying the booking confirmation on the screen, the declaration of acceptance is made immediately after the customer has clicked on the button in the booking process which informs him or her that he or she will thereby assume an obligation to pay costs, then the package travel contract is concluded once this booking confirmation is displayed. In this case, no provisional notification of receipt of the booking declaration is required (see above), provided that the customer is

also offered the option of printing out the booking confirmation and saving it on a durable medium (e.g. as a PDF document). The binding nature of the package travel contract is not dependent on the customer actually making use of these documentation options.

- If the content of the booking confirmation deviates from the content of the booking, the deviating booking confirmation shall constitute a new offer to the customer to conclude a package travel contract, to which the organiser shall be bound for ten days, unless the offer specifies a different period. The contract is concluded on the basis of this new offer if the organiser has pointed out the change in the new offer and fulfilled its pre-contractual information obligations, and the customer declares his or her acceptance to the organiser within the binding period by express declaration or tacit declaration (e.g. by making the down payment).
- The customer may use the usual PC and browser functions, e.g. the browser's back command, to correct his or her entries, delete or reset the entire online order form.
- The contract languages offered for the execution of the electronic booking are indicated. If there is no separate indication or agreement, the contract language in relation to the organiser is German.

(4) The customer shall be responsible for all contractual obligations of travellers for whom he or she makes the booking as for his or her own, insofar as he or she has assumed this obligation by express and separate declaration.

(5) The text of the contract will be stored by the organiser for a limited period of time in order to process the package travel contract, and can no longer be retrieved via the internet after booking. The customer is advised to make his or her own permanent copies of order data and the text of the contract. Once contract processing is complete, the text of the contract and booking data will be erased or blocked for further use, unless the organiser is prevented from doing so by mandatory retention obligations under tax or commercial law. Further information on how customer data is handled can be found in the organiser's [privacy policy](#).

(6) Retailers (e.g. travel agents) and service providers (e.g. shipping companies, hotels, other accommodation and catering providers, concert organisers, carriers) are not authorised by the organiser to enter into any agreements, to provide any information or to make any promises that alter the agreed content of the package travel contract, exceed the services contractually agreed to by the organiser, or conflict with any travel description or online service offer. Presentations on the internet, in hotel, location, event and other brochures, and other information not published by the organiser shall not be binding for the organiser unless they have become the subject matter of the travel description or the content of the service obligation of the organiser as a result of an express agreement with the customer, which shall require at least text form to be effective.

(7) Admission tickets, tickets or other documents required by the customer to attend events (hereinafter referred to as "event tickets"), shall be set aside for the customer either at the event venue (e.g. theatre or concert box office) or in the hotel booked by the customer.

III. Notes on the statutory right of withdrawal

(1) The organiser points out that, according to the statutory provisions (Sections 312(7), 312g(2) Sentence 1 No. 9 BGB), contracts relating to package travel under Section 651a and Section 651c BGB which were concluded by means of distance selling (this includes in particular contract conclusion by letter, catalogue, telephone, facsimile, email, SMS, broadcasting, telemedia and online services), there is no statutory right of withdrawal, but only the statutory rights of revocation and termination, in particular the right of revocation under Section 651h BGB. However, a right of withdrawal exists if the contract for travel services has been concluded in accordance with Section 651a BGB between a trader and a consumer outside business premises (e.g. promotional trip), unless the oral negotiations on which the conclusion of the contract is based were based on a previous order by the consumer; in the latter case there is again no right of withdrawal.

IV. Payment

(1) The organiser shall only be entitled to demand or accept payments on the travel price before the end of the package if an effective customer money protection contract exists and the customer has received the coverage certificate – indicating the name and contact details of the customer money insurer – in a clear, comprehensible and prominent manner. Conditions, deadlines and due dates of any down payment to be made by the customer shall be displayed or communicated to the customer during the booking process. The down payment and balance payment shall be made by direct collection exclusively to the organiser, and not to the retailer or travel agent.

(2) The fees owed by the customer to the organiser in the event of termination (Section VII of these GTC) shall become due immediately in each case.

(3) If the customer fails to make the down payment and/or the balance payment in accordance with the agreed due dates, although the organiser is able and willing to provide the contractual services properly, has fulfilled its statutory information obligations, and there is no legal or contractual right of retention on the part of the customer, then the organiser shall be entitled, after issuing a warning and setting a deadline, to terminate the package travel contract and to charge the customer the costs of termination in accordance with Section VII. In any case, the customer shall be free to prove to the organiser that the latter suffered no damage, or that the damage was substantially less than the amount of the standardised fee demanded.

V. Service changes

(1) The organiser shall be permitted to introduce deviations to the main characteristics of travel services from the agreed content of the package travel contract, if these become necessary after conclusion of the contract (e.g. for safety reasons, due to conditions involving the chosen means of transport, unforeseeable events such as weather), and if they were not caused by the organiser in bad faith, prior to the start of the package, provided that the deviations are insignificant, do not lead to a substantial change in the travel services and do not impair the overall arrangement of the package.

(2) The customer shall be informed of such service changes in a clear, comprehensible and prominent manner on a durable medium (e.g. by email or SMS). Such notification shall be made without undue delay as soon as the reason for the change is known.

(3) In the event of a significant change to a main characteristic of a travel service or a deviation from special requirements of the customer which have become part of the package travel contract, the customer shall be entitled, within a reasonable period set by the organiser at the same time as providing notice of the change, to

- accept the change or
- withdraw free of charge from the package travel contract or
- demand participation in an alternative trip, if the organiser offers such a trip.

It shall be at the discretion of the customer to react to the notice of the change and to exercise one of the aforementioned rights. If the customer does not respond to the organiser or does not respond within the set period, the notified change shall be deemed accepted.

(4) This shall not affect any claims for warranty, to the extent that the changed services are defective. If the organiser incurred lower costs for executing the changed package or the alternative package of the same quality, it shall be required to refund the difference to the customer in accordance with Section 651m(2) BGB.

VI. Price alterations

(1) The organiser also expressly reserves the right to declare a change in the travel price before conclusion of the contract, in particular for the following reasons, about which the organiser informs the customer prior to booking:

- The travel price advertised in the brochure may be adjusted accordingly in the event of an increase in costs of carriage, taxes or other charges for certain services such as tourist taxes, port and airport charges or a change in the exchange rates applicable to the package in question.
- A price adjustment is also permissible if the journey requested by the customer and advertised in the brochure is only available through the purchase of additional tourist services (contingents) after publication of the brochure.

(2) In the event of a subsequent increase in the costs of carriage resulting from the cost of fuel or other power sources, in taxes or other fees for agreed travel services, such as tourist taxes, port or airport charges, or in the event of a change in the exchange rates relevant to the package, the retailer reserves the right to alter the price agreed in the package travel contract as follows:

a) If the costs of carriage resulting from the cost of fuel or other power sources which were valid when concluding the package travel contract subsequently rise, then the retailer shall be entitled to increase the travel price in accordance with the following calculation:

- In the case of an increase related to the seat or cabin place, the retailer shall be entitled to demand the additional amount from the customer.
- In other cases, the additional costs of carriage charged by the carrier per means of transport shall be divided by the number of seats or cabin places in the agreed means of transport. The organiser may demand the resulting additional amount for the individual seat from the customer.

b) If the taxes and other fees for agreed travel services such as tourist taxes, port or airport charges, which are applicable when concluding the package travel contract, are subsequently increased vis-à-vis the organiser, then the latter shall be entitled to raise the travel price by the same amount by which the package has become more expensive for the retailer as a result.

c) In the event of a change in the exchange rates applicable to the package in question after conclusion of the package travel contract, the organiser shall be entitled to raise the travel price by the same amount by which the package has become more expensive for the organiser as a result.

d) An increase of the travel price under a)–c) shall only be permissible to the extent that the circumstances leading to the increase did not occur before conclusion of the contract and could not have been foreseen by the organiser when concluding the contract.

e) In the event of a change in the travel price after conclusion of the contract, the organiser shall be required to inform the customer without undue delay after becoming aware of the reason for the change. Price increases shall only be permissible up to the 21st day prior to the customer's departure. In the event that changes to the aforementioned costs result in lower expenses for the organiser, the organiser shall pass this reduction on to the customer at the customer's

request, after deducting the administrative expenses incurred.

f) The customer shall be entitled to terminate the contract if the price increase exceeds 8 %. When offering a price increase, the organiser shall also be entitled to offer the customer the option of participating in another trip (alternative trip) and demand that, within a reasonable period specified by the retailer, he or she accepts the offer for a price increase of more than 8% or declares his or termination of the contract. Once the period specified by the organiser has elapsed, the offer to increase the price shall be deemed accepted.

VII. Termination by the customer, termination fee

(1) The customer may terminate the package travel contract at any time prior to the start of the package. The customer shall be required to declare his or her termination to the organiser on a durable medium (e.g. letter, PDF email attachment). If the package was booked via a retailer, then the notice of termination can also be given to this retailer.

(2) If the retailer or organiser receives a declaration of termination from the customer before the start of the package or if the customer does not commence the package, the organiser shall lose the right to the travel price. Instead, the organiser shall be entitled to demand reasonable compensation from the customer, unless it is responsible for the termination or extraordinary circumstances occur at or in the immediate vicinity of the travel destination which considerably affect the performance of the package or the carriage of persons to the destination (Section 651h(3) BGB). The organiser shall be entitled to claim appropriate compensation, for travel arrangements already made and for other expenses incurred, from the customer in a standardised form (hereinafter referred to as a "termination fee"). The amount of the termination fee shall be determined by the travel price minus the value of the expenses saved by the organiser and minus the profit it generates through other use of the travel services, which the organiser shall be required to justify at the customer's request. The organiser has specified the following termination fees, taking into account the period between the declaration of termination and the start of the package, and taking into account the expected expense savings and the expected profit through other uses of the travel services.

The termination fee shall be calculated as follows according to the date of receipt of the declaration of termination:

- [...]

The customer shall have the right to prove that the organiser has incurred no or lower costs than the termination fee. In such cases, the customer shall be obliged to pay the lower costs.

(4) Instead of the aforementioned termination fees, the organiser reserves the right to demand higher, individually calculated compensation if the organiser can prove that it has incurred significantly higher expenses than the applicable termination fee. In such cases, the organiser shall be obliged to quantify and justify the compensation demanded, taking into account the expenses saved and minus the profit it generates by using the travel services for other purposes.

(5) If the organiser is obliged to reimburse the travel price as a result of a termination, it shall be required to pay without undue delay, and in any case within 14 days of receiving the declaration of termination.

(6) Pursuant to Section 651e BGB, the customer shall be entitled, by notification on a durable medium, to demand from the organiser that a third party take over the customer's rights and obligations under the package travel contract; this right shall not be affected by the above conditions. Such a declaration shall in any case be timely if it reaches the organiser seven days before the start of the package.

VIII. Booking changes by the customer, alternative person

The customer shall not be entitled to any changes to the travel date, destination, place of departure, accommodation, additional services or the mode of transport ("booking changes") after conclusion of the contract, unless the booking changes are necessary because the organiser has provided the traveller with no or with insufficient or incorrect pre-contractual information in accordance with Art. 250 Section 3 EGBGB; in such cases, booking changes shall be possible free of charge.

IX. Services not used

If the customer or fellow traveller does not make use of individual travel services – which the organiser was willing and able to provide in accordance with the contract – for reasons attributable to him or her, he or she shall not be entitled to pro rata reimbursement of the travel price, unless such reasons would have entitled him or her under the statutory provisions to cancel or terminate the package travel contract free of charge. The organiser shall endeavour to have the service providers reimburse any saved expenses. This obligation shall not apply if the expenses involved are completely insignificant.

X. Cancellation and termination by the organiser, minimum number of participants

(1) The organiser may cancel the package travel contract without notice if the customer or fellow traveller persistently disrupts the performance or provision of the travel services despite being warned by the organiser, or if the customer or fellow traveller behaves in a manner contrary to the contract to such an extent that the immediate cancellation of the contract is justified. This shall not apply if the behaviour contrary to the contract is causally based on a breach of the organiser's information obligations.

(2) If the organiser cancels the package travel contract, it shall retain the right to the travel price; however, it must deduct the value of the saved expenses as well as those benefits which it obtains from the alternative use of the service not used, including amounts credited to it by the service providers.

(3) The organiser shall be entitled to withdraw from the package travel contract on the grounds that a minimum number of participants has not been reached, if it

- informs the customer in the organiser's pre-contractual information (e.g. in the online service offer) of the minimum number of participants and specifies the point in time by when the organiser must receive a declaration from the customer on this matter, and
- has indicated the minimum number of participants and the latest termination deadline in the travel confirmation or booking confirmation.

Termination must be declared to the customer no later than on the day indicated to the customer in the pre-contractual information and the corresponding travel confirmation or booking confirmation. Should the organiser recognise at an earlier point in time that the minimum number of participants cannot be reached, it shall be required to exercise its right of termination without undue delay.

(3) If the package is not executed, the organiser shall – without undue delay, but in any case within 14 days of receipt of the declaration of termination – refund payments already made by the customer towards the travel price.

XI. Limitation of liability, third-party services

(1) The contractual liability of the organiser shall be limited to three times the travel price for such damages which

- are not personal injuries and
- are not caused by fault on the part of the organiser.

(2) This limitation shall not affect any further claims under international conventions or under statutory provisions based on such conventions.

(3) The organiser shall not be liable for service disruptions, personal injury and damage to property in connection with services which are merely facilitated as third-party services (e.g. facilitated excursions, sporting events, theatre trips, exhibitions), if these services have been expressly and clearly identified as third-party services in the online service offer or the travel description and in the corresponding booking or travel confirmation, indicating the identity and address of the facilitated contractual partner, in such a manner that it is evident for the customer that they do not form part of the package offered by the organiser and have been selected separately. This shall not affect Sections 651b, 651c, 651w and 651y BGB. The organiser shall, however, be liable if and to the extent that a breach of the organiser's duties to inform, explain or organise was the cause of damage suffered by the customer or a fellow traveller.

XII. Assertion of claims

Claims under Section 651i(3) No. 2, 4–7 BGB must be asserted by the customer/fellow traveller against the organiser. The assertion can also be made via the retailer, if the package was booked via this retailer. It is recommended that any claims be asserted on a durable medium (e.g. PDF email attachment, letter).

XIII. Customer cooperation, defect warranty, cancellation

(1) The customer shall be obliged to inform the organiser, or a retailer through which the customer has booked the package, if the customer does not receive the necessary travel documents (e.g. flight ticket, hotel voucher) within the period specified by the organiser.

(2) If the package is not provided free of defects, the customer shall be entitled to have problems resolved. If the organiser is unable to resolve the defect due to a culpable failure to give notification of the defect, then the customer shall not be entitled to assert claims for reduction (Section 651m BGB) or claims for damages (Section 651n BGB) against the organiser. The customer shall be obliged to inform the organiser's local representative of the defect without undue delay. If no such representative is available and not contractually owed, then any travel defects must be brought to the attention of the organiser (please see the beginning of the GTC for contact details); information about the availability of the organiser's local representative or contact point shall be provided in the booking or travel confirmation. If applicable, the traveller shall also be entitled to notify the retailer through which he or she booked the package of the defects. The organiser's representative is commissioned to resolve defects where possible. It is not authorised, however, to recognise claims.

(3) If the customer or fellow traveller intends to cancel the package travel contract under Section 651l BGB due to a travel defect of the type described in Section 651i(2) BGB, provided it is a significant defect, the customer must first set the organiser a reasonable deadline to resolve the defect. This shall only not apply if the organiser refuses to resolve the defect or if immediate resolution is necessary.

(4) In accordance with air traffic regulations, the customer is advised that luggage that is lost, damaged or delayed in connection with air travel must be reported immediately to the responsible airline on site by means of a damage report ("PIR"). If the PIR/damage report has not been completed, airlines and organisers may refuse refunds on the basis of international agreements. In the case of damage to luggage, the damage report must be submitted within seven days of delivery, and in the case of delay within 21 days. The loss, damage or misdirection of luggage must also be reported immediately to the organiser, its representative or contact point, or the retailer. However, this does not release the passenger from the obligation to submit a PIR/damage report to the airline by the above deadlines.

(5) Carriage of pregnant women and infants. The medical facilities on cruise ships are not designed to meet the needs

of pregnancy and childbirth. For their own safety, the carriage of expectant mothers who are in the 24th week of pregnancy or beyond at the start of the package is therefore not possible. The stage of pregnancy must be proven by a medical certificate or presentation of a German *Mutterpass*. For journeys to Antarctica, a minimum age of five years applies.

XIV. Information on the identity of the operating air carrier

(1) The EU Regulation on informing passengers of the identity of the operating air carrier obliges the organiser to inform the customer when booking of the identity of the operating airline of all air transport services which will be provided in connection with the booked package. If the operating airline has not yet been determined at the time of booking, the organiser is obliged to inform the customer of the airline or airlines that will probably operate the flight or flights. As soon as the organiser knows which airline will operate the flight, it must inform the customer.

(2) If there is a subsequent change in the operating airline, the organiser must inform the customer of the change. It must, without undue delay, take all reasonable steps to ensure that the customer is informed of the change as soon as possible.

(3) The list of airlines banned from EU operations (Community list, formerly "Black List") can be found on the following website https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en.

XV. Passport, visa and health regulations

The organiser shall inform the customer about general passport and visa requirements as well as health formalities in the country of destination, including approximate deadlines for obtaining any necessary visas, prior to conclusion of the contract as well as about any changes thereto prior to the start of the package. In this regard it is assumed that there are no unusual features in the person of traveller (e.g. dual nationality, statelessness). If you are not a German citizen, we kindly ask you to inform us of this before booking your trip. The customer shall be responsible for procuring and carrying about his or her person, the travel documents required by the authorities, any necessary vaccinations, and compliance with customs and foreign exchange regulations. Any disadvantages arising from non-compliance with these regulations, e.g. the payment of termination costs, shall be borne by the customer/traveller. This shall not apply if the organiser has not informed the customer or has provided insufficient or incorrect information.

XVI. Travel cancellation insurance

In order to protect the customer's travel planning against unforeseen risks, the organiser expressly recommends that the customer take out travel cancellation insurance and, if applicable, insurance to cover repatriation costs in the event of accident, illness or death and/or other appropriate insurance (e.g. luggage insurance). A travel cancellation insurance is not included in the services and prices offered.

XVII. Applicable law and place of jurisdiction

(1) All legal relationships between the customer and the organiser are subject exclusively to the law of the Federal Republic of Germany, excluding the UN Convention on the Sale of Goods. If the customer is a consumer, Sentence 1 shall apply only to the extent that the choice of German law does not undermine the protection provided by mandatory regulations under the law of the state in which the consumer is ordinarily resident.

(2) If the contracting parties are general merchants (*Vollkaufleute*) under German law or in the event that the user or customer has no place of general jurisdiction in Germany, or in the event that the customer against whom the action is brought moves his or her domicile or habitual residence outside the scope of this law after conclusion of the contract or his or her domicile or habitual residence is unknown, the exclusive place of jurisdiction is hereby agreed as Eschborn. This shall not affect mandatory statutory regulations governing the exclusive place of jurisdiction.

XVIII. Information about consumer dispute resolution

(1) The organiser will endeavour to settle any differences of opinion arising from contractual relations with consumers in an amicable manner. Should the user or guest wish to make a complaint, he or she is therefore welcome to contact info@bestwestern.de. The limitation of any claims shall be excluded for the duration of this procedure. If no agreement can be reached in this manner, legal action may be taken – without a prior attempt at conciliation with a state-recognised body.

(2) If, after these General Travel Conditions have gone to press, participation in consumer dispute resolution proceedings were to become obligatory for retailers of the organisers, the organiser would inform the customer of this in an appropriate form.