

I. Wichtige Hinweise

Der Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) e. V., Reinhardtstraße 25, 10117 Berlin, empfiehlt die Verwendung der nachstehenden Reisebedingungen nach Maßgabe der nachfolgenden Hinweise und der konkreten Erläuterungen und Hinweise (siehe die jeweiligen Fußnoten) unverbindlich.

1. Die nachstehenden unverbindlichen Reisebedingungen gelten für Verträge, auf welche die Vorschriften der §§ 651a ff. BGB über den Pauschalreisevertrag Anwendung finden **und die VOR dem 01.07.2018 abgeschlossen werden. Für Verträge, die nach dem 30.06.2018 geschlossen werden, gilt das neue Pauschalreiserecht, für welches neue Reisebedingungen zu verwenden sind, die der bdo in der 2. Jahreshälfte 2017 veröffentlicht wird.** Sie können **nicht** verwendet werden für Verträge über den Mietomnibusverkehr, die Tätigkeit als Reisevermittler oder sonstige touristische Verträge mit Endverbrauchern. Sie sind gleichfalls nicht geeignet zur Verwendung bei Verträgen zwischen Kaufleuten (insbesondere einer so genannten Paket-Reiseveranstalter-Tätigkeit).
2. Den Verwendern und ihren Vertragspartnern bleibt es unbenommen, abweichende Geschäftsbedingungen zu verwenden.
3. Diese Reisebedingungen sind Rahmenbestimmungen, die von den Verwendern je nach den verschiedenen Reisearten, ihren organisatorischen Gegebenheiten und der Art ihrer touristischen Dienstleistungen ausgefüllt und angepasst werden sollten.
4. Diese Neufassung der Reisebedingungen kann ab sofort durch die Mitgliedsunternehmen verwendet werden. Die Verwendung von bereits im Umlauf befindlichen Katalogen oder sonstigen Printmedien mit den bisherigen Reisebedingungen ist aber weiterhin selbstverständlich möglich und zulässig; eine nachträgliche Änderung ist hier nicht erforderlich, für Reisen, die auf Basis dieser Kataloge gebucht werden, gelten die bisherigen Reisebedingungen.
Es wird empfohlen, zukünftig für alle neu zu erstellenden Printmedien die neuen, angepassten Reisebedingungen zu verwenden. Im Internet können die Bedingungen sofort ausgetauscht werden, sie gelten dann für alle Internetbuchungen, die nach dem Einbinden der neuen Reisebedingungen auf der Internetseite des jeweiligen Mitglieds erfolgen. Es wird empfohlen, den Stichtag zu notieren, zu dem die Umstellung erfolgt ist, um im Zweifel feststellen zu können, welche Fassung der Bedingungen der Buchung zugrunde liegt.
5. Der bdo haftet nicht für die Zulässigkeit und konkrete Verwendung dieser Reisebedingungen. Es obliegt jedem Verwender, die rechtliche Zulässigkeit von ihm vorzunehmender Änderungen, Streichungen und Ergänzungen überprüfen zu lassen.
6. Falls diese Reisebedingungen gegenüber dem Verwender von Verbraucherschutzvereinigungen, der Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs oder Gerichten beanstandet werden, wird dringend um sofortige Unterrichtung des bdo gebeten.
7. Die nachfolgenden Reisebedingungen sind urheberrechtlich geschützt. Die Urheberrechte liegen beim Verfasser; das ausschließliche Nutzungsrecht in Form der Befugnis, seinen Mitgliedern die Nutzung zu gestatten, liegt beim bdo.
8. Jede Verwendung – ganz oder auszugsweise – ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des bdo nur dessen Landesverbänden und deren Mitgliedern gestattet und nur für diese unentgeltlich.
9. Es steht ab 2016 nur noch eine abgestimmte Einheitsversion zur Verfügung, da die bisherige Versionsvielfalt bei vielen Mitgliedern zu Unsicherheiten geführt hat. Die bisher durch den bdo zur Verfügung gestellten gesonderten Dateien einer Langfassung (zur variablen Gestaltung) und für besondere Verwendungszwecke einer Kurzfassung der nachfolgenden Reisebedingungen werden durch den bdo nicht mehr zur Verfügung gestellt.
10. Soweit die vorliegende Fassung konkrete Festlegungen zu Zahlungskonditionen enthält, handelt es sich ausschließlich um unverbindliche Vorschläge als Arbeitshilfe, nicht um eine Empfehlung des bdo. Nach neueren Urteilen des Bundesgerichtshofs kommen unter bestimmten Voraussetzungen höhere Anzahlungen in Betracht. Hierzu und zur Regelung der Fälligkeit der Restzahlung wird dringend auf die Fußnoten 9 und 10 zur Zahlungsklausel hingewiesen.
11. Aufgrund neuerer Grundsatzurteile des Bundesgerichtshofs können für die Höhe von Stornosätzen keine allgemeinen Empfehlungen des BDO mehr gegeben werden, auch keine unverbindlichen und auch nicht durch Beratung im Einzelfall. Bitte beachten Sie hierzu unbedingt die **Hinweise im Anhang G**.
12. Bezüglich der Gestaltung gedruckter Werbegrundlagen für Pauschalreisen, insbesondere Reisekataloge und Reiseprospekte, ist neben der Verwendung von Reisebedingungen der Abdruck des so genannten Vorbehaltssatzes von besonderer Bedeutung. Diesbezüglich wird auf die **Hinweise in Anhang D** verwiesen.
13. Hinsichtlich der rechtlichen Voraussetzungen und der notwendigen praktischen Maßnahmen für die wirksame Vereinbarung der Reisebedingungen wird auf die nachfolgenden **Hinweise in Anhang E** verwiesen.

II. TEXTEMPFEHLUNG

Reisebedingungen (Geltung bis 30.06.2018)

Sehr geehrte Kunden,

die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen und (...), **nachstehend „XXX“** abgekürzt, im Buchungsfall **vor dem 01.07.2018** 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, Verpflichtungen des Kunden

1.1. Für alle Buchungswege gilt:

a) Grundlage des Angebots von XXX und der Buchung des Kunden sind die Beschreibung des Pauschalangebots und die ergänzenden Informationen in der Buchungsgrundlage soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen.

b) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von XXX vor. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung oder die Inanspruchnahme der Reiseleistungen erklärt.

1.2. Der Kunde haftet für alle vertraglichen Verpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen, soweit er eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.3. Für ¹²mündliche, telefonische, schriftliche, per E-Mail oder per Telefax übermittelte Buchungen gilt:

a) Solche Buchungen (außer mündliche und telefonische) sollen mit dem Buchungsformular von XXX erfolgen ³(bei E-Mails durch Übermittlung des ausgefüllten und unterzeichneten Buchungsformulars als Anhang). Mit der Buchung bietet der Kunde XXX den Abschluss des Reisevertrages **verbindlich** an. ⁴An die Buchung ist der Kunde **7 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.

1.4. ⁵Bei Buchungen **im elektronischen Geschäftsverkehr** gilt für den Vertragsabschluss:

a) Dem Kunden wird der Ablauf der Onlinebuchung im entsprechenden Internetaufruf von XXX erläutert.

b) 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.

c) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) **"zahlungspflichtig buchen"** bietet der Kunde XXX den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. ⁶An dieses Vertragsangebot ist der Kunde 4 Tage ab Absendung der elektronischen Erklärung gebunden.

d) Dem Kunden wird der Eingang seiner Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt.

e) Die Übermittlung der Buchung durch Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen" **begründet keinen Anspruch des Kunden auf das Zustandekommen eines Reisevertrages entsprechend seiner Buchungangaben**. XXX ist vielmehr frei in der Entscheidung, das Vertragsangebot des Kunden anzunehmen oder nicht.

f) Der Vertrag kommt durch den **Zugang der Reisebestätigung von XXX** beim Kunden zu Stande.

g) Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Vornahme der Buchung des Kunden durch Betätigung des Buttons "zahlungspflichtig buchen" durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm, so kommt der Reisevertrag mit Zugang und Darstellung dieser Reisebestätigung beim Kunden am Bildschirm zu Stande, ohne dass es einer Zwischenmitteilung über den Ein-

gang seiner Buchung nach f) bedarf. In diesem Fall wird dem Kunden die Möglichkeit zur Speicherung und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten. Die Verbindlichkeit des Reisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Kunde diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt. XXX wird dem Kunden zusätzlich eine Ausfertigung der Reisebestätigung per E-Mail, E-Mail-Anhang, Post oder Fax übermitteln

1.5. ⁷XXX weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§§ 312 Abs. (2) Ziff. 4, 312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) bei Verträgen über Reiseleistungen nach § 651a BGB (Pauschalreiseverträge), die im Fernabsatz (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien) abgeschlossen wurden, kein Widerrufsrecht besteht sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651i BGB (siehe hierzu auch Ziff. 4). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht ein Widerrufsrecht ebenfalls nicht. Der vorstehende Hinweis gilt auch, soweit mit XXX Unterkunftsleistungen (z.B. Hotelzimmer) oder Flugleistungen abgeschlossen werden bei denen XXX nicht Vermittler, sondern unmittelbarer Vertragspartner des Kunden/Reisenden ist.

2. Bezahlung

2.1. Nach Vertragsabschluss und nach Aushändigung des Sicherungsscheines gemäß § 651k BGB wird eine Anzahlung in Höhe von ⁸20 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird ⁹30 Tage vor Reisebeginn zur Zahlung fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und die Reise nicht mehr aus dem in Ziffer 6 genannten Grund abgesagt werden kann.

2.2. 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 Vertragsschluss ohne Aushändigung eines Sicherungsscheines zahlungsfällig.

2.3. Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl XXX zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht, so ist XXX berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 4 zu belasten.

3. Preiserhöhung

3.1. 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:

3.2. 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.

3.3. 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.

¹ **Wichtiger Hinweis: Sämtliche Fußnoten sind vor Druck oder Verwendung durch den Reiseveranstalter zu entfernen! Die Fußnoten dienen nur der Hilfestellung des Verwenders!**

² Es besteht keine Verpflichtung, sämtliche hier aufgeführten Buchungswege anzubieten. Die telefonische Buchung ist hier als regulärer Buchungsweg aufgeführt. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass es **bei telefonischen Buchungen erfahrungsgemäß sehr häufig zu Beweisproblemen über die Rechtsverbindlichkeit der Buchung (Reiseanmeldung)** des Kunden und/oder der telefonisch erklärten Buchungsbestätigung kommt und dass eine rechtswirksame Vereinbarung von Reisebedingungen (und der Nachweise dieser rechtswirksame Vereinbarung) bei telefonischen Buchungen schwierig bis unmöglich ist. **Hierzu lesen Sie bitte auch die Hinweise im Anhang E unter Ziffer 3.** Alternativ kann man regeln, dass telefonisch bis zu einem bestimmten Zeitpunkt (z.B. bis 7 Tage vor Abreise) grundsätzlich nur Reservierungen vorgenommen werden, die erst durch Übermittlung des ausgefüllten Buchungsformulars durch den Kunden dann zu verbindlichen Buchungen werden.

³ Wenn grundsätzlich keine Buchungen per E-Mail angenommen werden, kann der Zusatz in Klammern entfallen.

⁴ Diese Bestimmung ist nicht zwingend erforderlich. Die Frist kann gegebenenfalls verkürzt oder auf maximal 10 Tage verlängert werden. Auf die Angabe einer Bindungsfrist kann auch vollständig verzichtet werden. Dann kann jedoch im Einzelfall Unklarheit und auch Streit darüber entstehen, wie lange der Kunde an seine Buchung gebunden ist.

⁵ **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!**

⁶ Bitte hierzu den Hinweis in Fußnote 4 beachten!

⁷ Der Hinweis auf das Nichtbestehen eines Widerrufsrechts ist notwendig, auf die Hinweise in Anhang C wird verwiesen.

⁸ Die hier vorgesehene Anzahlungshöhe von 20% sowie die Frist zur Restzahlung von 30 Tagen stellen die **maximalen** Werte zu Gunsten des Reiseveranstalters dar, die nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs vom 9. Dezember 2014 ohne gesonderte Begründung als zulässig erachtet werden. Sie sind im Übrigen aber **nur dann** zulässig, wenn der Vertrag zwischen dem Reiseveranstalter und seinem Kundengeldversicherer diese Zahlungsfälligkeiten zulässt. Das muss unbedingt überprüft werden. Ansonsten liegt ein bußgeldpflichtiger Verstoß gegen die Pflicht zur Kundengeldabsicherung vor! Der Bundesgerichtshof hat **nicht ausgeschlossen**, dass im Einzelfall Klauseln mit höheren Anzahlungen, insbesondere bei bestimmten Reisearten, zulässig sein können. Die theoretisch mögliche zulässige Höhe solcher höheren Anzahlungen kann jedoch grundsätzlich nur nach den individuellen Verhältnissen des Reiseveranstalters und seiner Angebote festgelegt und die Klausel entsprechend formuliert werden. Seitens des BDO können dazu keine allgemeinen Empfehlungen ausgesprochen werden oder Formulierungshilfen gegeben werden. Auch eine Beratung im Einzelfall ist hier der Geschäftsstelle des BDO nicht möglich. Wer demgemäß für bestimmte Reisearten die Vereinbarung höherer Anzahlungen in Betracht ziehen will, sollte sich diesbezüglich unbedingt durch einen reiserechtlich qualifizierten Berater beraten lassen.

⁹ Wenn sich der Reiseveranstalter bei Tagesreisen einen Rücktritt wegen Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl bis 1 Woche vorbehalten will, dann ist das bei Tagesreisen (aber nur bei diesen!!) ausnahmsweise zulässig. Dann muss hier aber eindeutig eine Regelung ergänzt werden, dass bei Tagesreisen der Reisepreis (mit oder ohne vorherige Anzahlung) nicht früher als 1 Woche vor Reisebeginn, gegebenenfalls durch Barzahlung bei Reiseantritt, zahlungsfällig ist.

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.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises hat **XXX** den Kunden unverzüglich **nach Kenntnis vom 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.

4. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn/Stornokosten

4.1. Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber **XXX** unter der nachfolgend angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt **in Textform** zu erklären.

4.2. Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert **XXX** den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen 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 Reisevorkerhungen und ihre Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen.

4.3. **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. Unter Beachtung des Zeitpunktes des Zugangs der Rücktrittserklärung des Kunden bei **XXX** wird folgender Prozentsatz vom Reisepreis als pauschale Entschädigung festgelegt:

¹⁰ *Hier die pauschalen Stornokostensätze einfügen! Bitte unbedingt den Hinweis in der Fußnote und im Anhang G beachten!*

4.4. Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, **XXX** nachzuweisen, dass diesem überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von ihr geforderte Pauschale.

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

4.6. Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651 b BGB einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt.

¹⁰ **Beachten Sie bitte zu diesen Stornosätzen den vorstehenden Hinweis unter Ziffer I.11 und die Hinweise in Anhang G!**

¹¹ Es gibt keine gesetzliche Verpflichtung, in Reisebedingungen eine Umbuchungsklausel aufzunehmen. Der Kunde/Reisende hat auch ohne eine solche Klausel keinen allgemeinen vertraglichen oder gesetzlichen Anspruch auf eine Umbuchung. Es kann demnach gegebenenfalls unter Verzicht auf die komplette Klausel in der Praxis so verfahren werden, dass Umbuchungswünsche entweder abgelehnt werden oder aus Kulanz kostenlos vorgenommen werden oder mit dem Kunden ein Entgelt für die Vornahme der gewünschten Umbuchung im Einzelfall vereinbart wird. Ein solches individuell vereinbartes Entgelt kann dann gegebenenfalls höher oder geringer angesetzt werden als der vorstehend unverbindlich vorgeschlagene Wert.

¹² Wenn keine Reisen angeboten werden, bei denen ein Rücktritt wegen Nichterreichen 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: „*Mindestteilnehmerzahl für diese Reise: ... Personen. Die Rücktrittserklärung muss dem Kunden/Reisenden bis spätestens 30 Tage vor Reisebeginn zugegangen sein.*“

¹³ Bitte unbedingt beachten, dass diese Absagefrist nicht nach der Frist für die Restzahlung des Reisepreises nach Ziffer 2.1. dieser Bedingungen liegen darf, also z. B. nicht drei Wochen oder zwei Wochen betragen darf! Nur wenn die Frist für die Restzahlung entsprechend herabgesetzt wird, kann auch diese Frist entsprechend verkürzt werden (Beispiel: Restzahlung 3 Wochen vor Reisebeginn; Rücktritt bis 3 Wochen vor Reisebeginn). Auch dann, wenn die Restzahlungsfrist

4.7. Dem Kunden wird der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit dringend empfohlen.

5. ¹¹ Umbuchungen

5.1. 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 zweiten Stornierungsstufe ein Umbuchungsentgelt von € 25,- pro vom Kunden pro von der Umbuchung betroffenen Reisenden erheben.

5.2. Umbuchungswünsche des Kunden, die nach Ablauf der Fristen erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag gemäß Ziffer 4.2 bis 4.5 zu den dort festgelegten Bedingungen und gleichzeitiger Neuankündigung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

6. ¹² Rücktritt von **XXX** wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

6.1. **XXX** kann bei Nichterreichen einer Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe folgender Regelungen zurücktreten:

a) Die Mindestteilnehmerzahl und der späteste Zeitpunkt des Rücktritts durch **XXX** müssen 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 Reisebestätigung anzugeben oder 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 Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird.

d) Ein Rücktritt von **XXX** später als ¹³30 Tage vor Reisebeginn ist unzulässig.

6.2. 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.

6.3. Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück.

7. ¹⁴ Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

7.1. **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.

7.2. 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 gutgebrachten Beträge.

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.** Auf die Fußnote 9 zur Zahlungsklausel wird hingewiesen. 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.

¹⁴ **Wichtiger Hinweis zur Kündigung wegen höherer Gewalt:**

- Grundsätzlich können der Reiseveranstalter und der Reisende 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.

8. Obliegenheiten des Kunden/Reisenden

8.1. Die sich aus § 651 d Abs. 2 BGB ergebende Verpflichtung zur Mängelanzeige ist bei Reisen mit **XXX** wie folgt konkretisiert:

a) Der Reisende ist verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich der örtlichen Vertretung von **XXX** (Reiseleitung, Agentur) anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen.

b) Über die Person, die Erreichbarkeit und die Kommunikationsdaten der Vertretung von **XXX** wird der Reisende spätestens mit Übersendung der Reiseunterlagen informiert.

c) Ist nach den vertraglichen Vereinbarungen eine örtliche Vertretung oder Reiseleitung nicht geschuldet, so ist der Reisende verpflichtet, Mängel unverzüglich direkt gegenüber **XXX** unter der ¹⁵nachstehend angegebenen Anschrift anzuzeigen.

d) Ansprüche des Reisenden entfallen nur dann nicht, wenn die dem Reisenden obliegende Rüge unverschuldete unterbleibt.

8.2. Reiseleiter, Agenturen und Mitarbeiter von Leistungsträgern sind nicht beauftragt und von **XXX** nicht bevollmächtigt, Mängel zu bestätigen oder Ansprüche gegen **XXX** anzuerkennen.

8.3. Wird die Reise infolge eines Reisemangels erheblich beeinträchtigt, so kann der Kunde/Reisende den Vertrag kündigen. Dasselbe gilt, wenn ihm die Reise infolge eines solchen Mangels aus wichtigem, **XXX** erkennbarem Grund nicht zumuten ist. Die Kündigung ist erst zulässig, wenn **XXX** oder, soweit vorhanden und vertraglich als Ansprechpartner vereinbart, ihre Beauftragten (Reiseleitung, Agentur), eine ihnen vom Kunden/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.

8.4. ¹⁶Bei Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung 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 und Gepäckbeschädigung 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 von **XXX** angegebenen Stelle (siehe oben Ziffer 8.1.b) und c)) anzuzeigen.

8.5. Der Kunde hat **XXX** zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. Flugschein, Hotelgutscheine) innerhalb der ihm von **XXX** mitgeteilten Frist nicht oder nicht vollständig erhält.

9. Beschränkung der Haftung

9.1. Die vertragliche Haftung von **XXX** für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt,

a) soweit ein Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder

b) soweit **XXX** für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

¹⁷Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von dieser Haftungsbeschränkung unberührt.

9.2. **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 Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Kunden/Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen von **XXX** sind. **XXX** haftet jedoch für Leistungen, welche die Beförderung des Kunden/Reisenden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten, und/oder wenn und insoweit für einen Schaden des Kunden/Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von **XXX** ursächlich geworden ist. Eine etwaige Haftung von **XXX** aus der Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt durch die vorstehenden Bestimmungen unberührt.

10. Geltendmachung von Ansprüchen, Adressat, Ausschlussfristen, Information über Verbraucherstreitbeilegung

10.1. Ansprüche nach den §§651c bis f BGB hat der Kunde/Reisende innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung der

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

10.2. Die Geltendmachung kann fristwährend nur gegenüber **XXX** unter der nachfolgend 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.

10.3. ¹⁸Die Frist nach Ziff. 10.1 gilt auch für die Anmeldung von Gepäckschäden oder Zustellungsverzögerungen beim Gepäck im Zusammenhang mit Flügen gemäß Ziffer 8.4., 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, einen Schadensersatzanspruch wegen Gepäckverspätung binnen 21 Tagen nach Aushändigung geltend zu machen.

10.4. ¹⁹**XXX** weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass **XXX** nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für **XXX** verpflichtend würde, informiert **XXX** die Verbraucher hierüber in geeigneter Form.

XXX weist für alle Reiseverträge, die nach Ziffer 1.4 im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, ab dem 15.02.2016 auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

11. Verjährung

11.1. Ansprüche des Kunden/Reisenden 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.

11.2. Alle übrigen Ansprüche nach den §§ 651c bis f BGB verjähren in einem Jahr.

11.3. Die Verjährung nach Ziffer ²⁰11.1 und 11.2 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.

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

12. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

12.1. **XXX** informiert den Kunden bei Buchung 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.

12.2. Steht/steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft(en) noch nicht fest, so ist **XXX** verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald **XXX** weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführt, wird **XXX** den Kunden informieren.

12.3. 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.

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

13. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

13.1. **XXX** wird Staatsangehörige eines Staates der Europäischen Union, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Reisenden und eventueller Mitreisender (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

¹⁸ Auch dieser Zusatz kann entfallen, wenn keine Flugreisen angeboten werden.

¹⁹ Hinweis (Stand Februar 2017): Das Gesetz ist zum 01.02.2017 vollständig in Kraft getreten, ab sofort kann dieser Hinweis verwendet werden.

²⁰ 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.

¹⁵ Aufgrund dieses Verweises ist es unerlässlich, dass die vollständige Anschrift des Reiseveranstalters am Ende der Bedingungen mit allen Kommunikationsdaten aufgeführt wird.

¹⁶ Wenn keine Flugreisen angeboten werden, kann diese Bestimmung entfallen.
¹⁷ 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.

des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) e. V.

TEXTEMPFEHLUNG

13.2. 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 der Nichtbeachtung dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn **XXX** nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

13.3. **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.

14. Rechtswahl- und Gerichtsstandsvereinbarung; Zeitliche Geltung der Reisebedingungen im Hinblick auf das neue Pauschalreiserecht

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

14.2. Für Klagen von **XXX** 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.

14.3. Diese Reisebedingungen gelten bei Vertragsschluss vor dem 01.07.2018. Für alle Reiseverträge, die nach dem 30.06.2018 geschlossen werden, legt **XXX** neue Reisebedingungen nach dem neuen EU-Pauschalreiserecht zugrunde (sofern diese wirksam einbezogen werden), die dem Kunden rechtzeitig vor Buchung übermittelt werden; die Regelungen zur Anzahlung, Restzahlung und

Stornokosten gem. Ziffern 2. und 4. sowie Ziffer 12 gelten über den 30.06.2018 hinaus entsprechend mit der Maßgabe, dass die Verweise auf das BGB auf die der ab 1.7.2018 geltenden Fassung anzupassen sind (die Neufassung des BGB war bei Drucklegung noch nicht verabschiedet)..

21© Diese Reisebedingungen sind urheberrechtlich geschützt; Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e. V. und Noll & Hütten Rechtsanwälte, Stuttgart | München, 2010-22[aktuelle Jahreszahl]

Reiseveranstalter ist:

Firma
Geschäftsführer
Handelsregister
Straße
PLZ / Ort
Telefon
Telefax
E-Mail

Stand dieser Fassung: Juli 2017

²¹ Dieser Urheberrechtsvermerk ist bitte unbedingt in die Reisebedingungen aufzunehmen und hinsichtlich der Jahreszahl jeweils zu aktualisieren.

²² Hier ist jeweils das Jahr der Laufzeit des Katalogs oder das aktuelle Jahr einzusetzen.

des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) e. V.

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 „7“ liegen.

Es folgt ebenfalls aus dem Transparenzgebot, dass Geschäftsbedingungen mit Überschriften, Hauptziffern und Unterziffern 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.

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

Anhang C: Hinweis zu den Widerrufsrechten im Fernabsatz Musterbrief an den Kunden bei Geltendmachung eines Widerrufsrechts

1. Grundsätzlich sieht das BGB ein Widerrufsrecht beim Vertragsschluss im sog. Fernabsatz, das heißt, wenn sich Kunde und Reiseveranstalter über Fernkommunikationsmittel (Telefon, Email, Internet etc.) verständigen, für den Kunden, der Verbraucher ist, vor.
2. Da ein solches Widerrufsrecht jedoch für Pauschalreiseverträge und Verträge, auf die Pauschalreiserecht analog angewendet wird, nicht besteht, muss formalrechtlich der Kunde jedenfalls über das Nichtbestehen eines solchen Widerrufsrechts bei der analogen Anwendung von Pauschalreiserecht auf solche Verträge hingewiesen werden. Dies folgt aus der Gesetzesnovelle für Verbraucherrechte, die zum 13.06.2014 in Kraft getreten ist.

EINHEITSVERSION

3. Um den Kunden nicht unnötig zu verwirren wird deshalb generell auf das Nichtbestehen eines solchen Widerrufsrechts hingewiesen.
4. Hinweis: Bei Verträgen über reine Beförderungsleistungen besteht ein Widerrufsrecht ebenfalls nicht.

Musterbrief

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. Hierüber haben wir Sie auch in Ziffer 1.5 unserer Reisebedingungen hingewiesen.

Soweit Sie von einem Widerrufsrecht nach den gesetzlichen Vorschriften über Fernabsatzverträge ausgehen, dürfen wir darauf hinweisen, dass dieses Gesetz, aufgrund der Ausnahmeregelung der §§ 312 Abs. 2 Ziff. 4, 312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB, auf Reiseverträge und solche Verträge, auf die das Reisevertragsrecht analog angewendet wird, keine Anwendung findet. Nach den gesetzlichen Bestimmungen und der Rechtsprechung werden in analoger Anwendung 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. Die in Ziff. 1. und 2. beschriebene Bindungswirkung kann keinesfalls durch so genannte Drucklegungsklauseln oder entsprechende Vorbe-

des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) e. V.

halte 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 Werbeblätter, 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 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 Reisebedingungen abgedruckt werden.
4. Der Vorbehaltssatz sollte vielmehr auf einer Seite mit allgemeinen Hinweisen abgedruckt werden.
5. Der Hinweis muss drucktechnisch deutlich abgedruckt werden. Eine

TEXTEMPFEHLUNG

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, insbesondere 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.
- In jedem Fall vollkommen ausgeschlossen ist eine rechtswirksame 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 Werbe-

des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) e. V.

TEXTEMPFEHLUNG

blätter, 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 vorgelegt 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.
4. Weitere rechtliche Voraussetzung für die wirksame Vereinbarung von Reisebedingungen ist die Zustimmung des Kunden zu deren Geltung. Diese Zustimmung kann grundsätzlich auch mündlich erfolgen. Insofern 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.

am 1.8.2012 in Kraft getretene „Gesetz gegen Kostenfallen im Internet“ (auch Gesetz zur Buttonpflicht genannt) 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. 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 diese Informationen müssen zusammenfassend alle vertragswesentlichen und vom Gesetzgeber vorgegebenen Angaben enthalten sein. 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) Reisepreises
 - b) Reisedauer
 - c) Reiseleistungen (wobei der Hinweis auf die Reiseausschreibung 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 Reiseversicherungen 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.

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

5. Entscheidender Bedeutung kommt selbstverständlich die 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 selbstständig 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 Streitfall 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 Streitfall 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.
7. 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 zugewandt 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 Buchungs-

rückschau, wie sie beispielsweise von einigen Luftverkehrsgesellschaften, Internethändlern oder der Deutschen Bahn angeboten wird ist also keine gesetzliche Pflicht. Wenn jedoch eine solche Buchungs-rückschau angeboten wird, muss dies dem Kunden im Rahmen des Onlinebuchungsablaufs mitgeteilt werden und erläutert werden, wie diese Buchungs-rückschau 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.

Anhang G: Hinweise zur Berechnung von Stornopauschalen und konkreten Stornokosten

1. Kurzanleitung zur Ausgestaltung einer rechtskonformen pauschalen Stornostaffel.
 - a) Geänderte Ausgangslage durch den Bundesgerichtshof:
Der Bundesgerichtshof hat in seinen Urteilen vom 09.12.2014 entschieden, dass allgemeine, insbesondere ausschließlich nach der Beförderungsart differenzierte Stornosätze im Zweifelsfall unzulässig sind bzw. nicht ausreichend sein können. Stornosätze müssen vielmehr den konkreten individuellen Gegebenheiten des jeweiligen Reiseveranstalters und seinen Reisearten angepasst sein. Dazu muss sichergestellt werden, dass der Einzelkunde im Einzelfall nicht wesentlich höhere pauschale Stornokosten entrichten muss, als sich diese bei konkreter Berechnung ergeben würden. Maßgeblich ist dabei nach den Grundsätzen des Bundesgerichtshofs vor allem die vertragliche Situation zwischen dem Reiseveranstalter und seinen Leistungsträgern.
 - b) Berechnungsmethoden:
Ausgehend von den Grundsätzen, die oben unter 1. für die konkrete Stornoberechnung dargestellt wurden, muss eine prozentuale Stornostaffel die konkreten Entschädigungssätze möglichst korrekt abbilden, ohne dass es bei Anwendung der Pauschalen zu einer Benachteiligung einer Mehrzahl von Reiset Teilnehmern kommt. Deshalb kann es notwendig sein, für unterschiedliche Reisearten mit vollkommen unterschiedlichen Einkaufskonditionen auch unterschiedliche Stornostaffeln zu berechnen.
 - c) Beispiel für eine möglichst rechtskonforme Ausgestaltung:

Die unter a) genannten geänderten Voraussetzungen der Rechtsprechung verlangen vom Reiseveranstalter eine möglichst individuelle Anpassung der Stornostaffeln an die jeweils angebotene Reise. Bei umfangreichen Besprechungen der Geschäftsstelle mit Vertretern der Landesverbände und mit Praktikern wurde deutlich, dass Einkaufskonditionen und damit mögliche Stornokosten nicht mehr pauschal an der Reiseart (wie Städtereise, Standortrundreise, Ferienreise etc.) festgemacht werden können, sondern an den jeweiligen individuellen Einkaufskonditionen bemessen werden müssen.

Deshalb wird Ihnen ein System empfohlen, das insgesamt jedenfalls 5 unterschiedliche Stornostaffeln zur Auswahl bietet, aus denen Sie sich

des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) e. V.

TEXTEMPFEHLUNG

dann für jede einzelne Reise die entsprechend Ihren Einkaufskonditionen und der möglichen Wiederverwendbarkeit der Leistungen die jeweils für die konkret ausgeschriebene Reise passende aussuchen können.

Das nachfolgende Beispiel einer Tabelle von insgesamt 5 unterschiedlichen Stornostaffeln (sog. Stornomatrix) ist auf Basis von durchschnittlichen Stornierungskonditionen bei Leistungsträgern wie Hotels, Stadtführern vor Ort etc. gebildet und berücksichtigt, dass es mit zunehmender Zeit vor Reiseantritt immer unwahrscheinlicher wird, die Reiseleistungen anderweitig zu verwenden.

WICHTIG: Schritt 1:

Die individuelle Anpassung der Tabelle an Ihre Bedürfnisse ist natürlich jederzeit möglich und erforderlich: so können Sie z.B. weitere zusätzliche Stornostaffeln durch Hinzufügen von weiteren Spalten (F, G usw...) definieren und / oder einzelne Werte einzelner oder mehrerer Staffeln verändern. Möglich ist auch, in einer Staffel für 2 Zeiträume den gleichen Wert zu setzen, wenn dies Ihrem durchschnittlichen Schadenverlauf entspricht.

Zugang vor Reisebeginn	Anwendbare Stornostaffel gemäß Reiseausschreibung in % des Reisepreises				
	A	B	C	D	E
bis 45. Tag	0%	5%	10%	15%	25%
44. bis 31. Tag	5%	15%	20%	25%	40%
30. bis 15. Tag	15%	30%	35%	40%	50%
14. bis 7. Tag	30%	40%	50%	55%	60%
6. bis 2. Tag	40%	50%	60%	70%	80%
1. Tag und Nichtanreise	50%	60%	70%	80%	90%

Wir empfehlen Ihnen, nicht weniger als 5 unterschiedliche Staffeln anzugeben, selbst wenn Sie gegebenenfalls zunächst für einzelne Staffeln noch keinen konkreten Anwendungsfall haben.

WICHTIG: Schritt 2:

Das System der nur mit Buchstaben gekennzeichneten Stornostaffeln setzt voraus, dass Sie in der jeweiligen Reiseausschreibung dem Kunden mitteilen, welche Stornostaffel für die Reise anwendbar ist. Dazu gehen Sie wie folgt vor:

- i. Der Reiseveranstalter ordnet in einem zweiten Schritt individuell – unter Berücksichtigung der konkreten Umstände der einzelnen Reise (Wahrscheinlichkeit der Weiterverwertung in Abhängigkeit vom Rücktrittszeitpunkt, Bedingungen der Leistungsträger, Anteil der Fremdleistungen etc. – also der möglichen Schadenshöhe) – jeder Reise der jeweiligen Reiseausschreibung im Katalog eine Stornostaffel zu,
- ii. Dies kann auf 2 Arten erfolgen:
 - 1. Hinweis in der individuellen Reiseausschreibung: „Für diese Reise gilt Stornostaffel A unserer Reisebedingungen“,
 - 2. oder das Prinzip der individuell zugeordneten Stornostaffeln wird in einem „allgemeinen Hinweisblock“ (z.B. Einleitungsseiten, wichtige Hinweise im Katalog etc.) für alle Reisen erläutert und der Verweis erklärt, dann genügt der Hinweis in der jeweiligen Reiseausschreibung: „Gültige Stornostaffel: C“.
- iii. Vorsichtshalber sei an dieser Stelle erwähnt, dass das System nur dann eine möglichst große Rechtssicherheit bietet, wenn die Reisen tatsächlich den unterschiedlichen Staffeln individuell zugeordnet werden. Ein Reiseveranstalter, der alle Reisen ausnahmslos der Staffel E unterordnet, hat mit Sicherheit keine rechtsgültigen pauschalen Stornokosten mit seinen Kunden vereinbart!
- d) Alternative Angabe einer abweichenden Stornostaffel in der Reiseausschreibung.

Auch wenn das System der mehreren Stornostaffeln größtmögliche Flexibilität bietet, schränkt es den Reiseveranstalter nicht ein, falls ein besonderes Reiseprodukt einmal unter keine definierte Staffel passen sollte.

Alternativ hierzu können Sie jederzeit auch in der jeweiligen Reiseausschreibung eine gesonderte Stornostaffel vereinbaren, z.B. mit folgendem Zusatz:

„Abweichend zu Ziffer 4.3 unserer Reisebedingungen gelten für diese Busreise folgende pauschalen Stornokosten: Bis 30 Tage vor Anreise 20%, vom 29. bis 8. Tag vor Reiseantritt 60%, ab dem 7. Tag bis 1. Tag vor Reiseantritt 80% und bei Nichtantritt: 90% des Reisepreises“.

- e) Alternative konkrete Berechnung nach Ziffer 4.5. der Reisebedingungen

In Ziffer 4.5 der Reisebedingungen ist zu Ihren Gunsten vereinbart, dass Sie alternativ zu der vereinbarten Pauschale auch konkret abrechnen dürfen, wenn Sie nachweisen, dass im Einzelfall die Pauschale wesentlich hinter den tatsächlichen Kosten der Stornierung zurückbleibt. Wegen dieser Regelung ist es also nicht notwendig, dass Sie jeden denkbaren Fall mit der pauschalen Regelung abdecken können müssen. Eine Anleitung hierzu findet sich unter nachfolgender Ziffer 2.

- 2. Anleitung zur konkreten Berechnung von Stornokosten

- a) Gesetzliche Grundlage § 651i Abs. 2 BGB

Die konkrete Berechnung der Stornokosten ist eigentlich der Grundfall des Gesetzes, siehe § 651i Abs. 2 BGB. Der Gesetzestext zur Berechnung der Höhe lautet hierzu wie folgt: „Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach dem Reisepreis unter Abzug des Wertes der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben kann“.

Im Ergebnis heißt das also, dass der Reiseveranstalter seine kalkulierte Marge, seine Vertriebskosten etc. behalten darf und er sich nur anrechnen lassen muss, was er an Aufwendungen erspart hat oder was er durch andere Reiseteilnehmer erlangen kann (Beispiel: Wenn der Bus bei Abreise bis auf den letzten Platz voll besetzt ist, muss sich der Reiseveranstalter den Busanteil des letzten buchenden Teilnehmers als Ersatz für den Busanteil des zuvor stornierenden Reisegastes anrechnen lassen. War dieser Busanteil aber günstiger als ursprünglich, da der Reiseveranstalter dem kurzfristig buchenden Teilnehmer einen Preisnachlass gewährt hat, muss sich der Reiseveranstalter nur diesen geringeren Busanteil anrechnen lassen.

- b) Berechnungshilfe:

Im Anhang finden Sie den Abdruck eines Tabellenblatts im .xls Format, welches Ihnen bei der Berechnung der konkreten Stornokosten behilflich ist, in dem es die bei Durchführung der Reise entstandenen Aufwendungen, den durch die Stornierung tatsächlich entstehenden Aufwendungen sowie gegebenenfalls anderweitige Verwendungen berücksichtigt und somit einen korrekten Wert für die konkret berechneten Stornokosten für die einzelne Reisebuchung ermittelt. Die funktionsfähige Datei kann von den Mitgliedern beim bdo angefordert werden.

MUSTER-REISEBEDINGUNGEN FÜR PAUSCHALANGEBOTE



des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) e. V.

TEXTEMPFEHLUNG

Anlage zu Anhang G Ziffer 2b)

Klicken Sie hier, um eine Kopfzeile hinzuzufügen

Konkrete Schadensberechnung Vorlage		
in Sachen:		
berechnet durch:		
Reisepreis (insgesamt):	265,00 €	
Leistungsträger	vereinbart	tatsächlich vom Leistungsträger ggü. RVA berechnete Kosten bei Storno (Alternative: verbleibende Kosten nach Verwendung für andere Reiseteilnehmer, z.B. Eintrittskarten)
	Einkaufspreis beim Leistungsträger bei Durchführung	
Buskosten (kalkulatorischer Anteil auf Basis MTZ)	80,00 €	80,00 €
Unterkunft	120,00 €	80,00 €
Eintrittskarten	30,00 €	0,00 €
Reiseleitung		
sonstiges		
Summe	Summe I	Summe II
	= 230,00 €	160,00 €
ersparte Aufwendungen:	70,00 €	
<small>(Summe I minus Summe II)</small>		
konkrete Entschädigung:	195,00 €	
<small>(Reisepreis (=Verkaufspreis) minus ersparte Aufwendungen und anderweitige Verwertung)</small>		
Vergleich: Entspricht %-Quote	74%	

Klicken Sie hier, um eine Fußzeile hinzuzufügen