

# Reisebedingungen

## der Berlin Tourismus & Kongress GmbH „visitBerlin“

Sehr geehrter Reisegast,

die nachfolgenden Bestimmungen gelten für Pauschalreiseangebote (Gesamtheit von Reiseleistungen gem. § 651 a Abs. 1 BGB) der Berlin Tourismus & Kongress GmbH – nachfolgend *visitBerlin* - die von ihr im eigenen Namen und für eigene Rechnung angeboten werden. Sie werden, soweit nach den gesetzlichen Bestimmungen wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen -nachfolgend Kunde- und *visitBerlin* zu Stande kommenden Reisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Bestimmungen der §§ 651 a ff. BGB und die Informationsvorschriften für Reiseveranstalter gem. §§ 4-11 BGB-InfoV und füllen diese aus.

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bestimmungen vor der Buchung eines Pauschalreiseangebotes sorgfältig!

### 1. Abschluss des Reisevertrages

1.1. Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde *visitBerlin* den Abschluss des Reisevertrages auf der Grundlage der Reiseausschreibung verbindlich an. Die Buchung kann mündlich, telefonisch, schriftlich, per Telefax oder auf elektronischem Wege (E-Mail, Internet) vorgenommen werden. Liegen dem Kunden die Reise- und Zahlungsbedingungen bei telefonischer Anmeldung nicht vor, übersendet *visitBerlin* diese mit der Reisebestätigung/Rechnung. Die Veranstaltung von Gruppenreisen (mind. 10 Reiseteilnehmer) bedarf der vorausgehenden Abstimmung zwischen *visitBerlin* und den Leistungsträgern. Die Anmeldung des Kunden für Gruppenreisen wird mit aufschiebender Wirkung erst nach Freigabe *visitBerlin*'s verbindlich. Über die Freigabe/Nichtfreigabe wird der Kunde per Telefax oder eMail umgehend informiert. Die Buchung einer Gruppenreise bedarf der Benennung eines Ansprechpartners (Gruppenleiters) unter den Reiseteilnehmern.

1.2. Der Reisevertrag kommt mit der Annahme der Anmeldung durch *visitBerlin* zustande. Über die Annahme, für die es keiner besonderen Form bedarf, informiert *visitBerlin* durch Übersendung bzw. Übergabe der Reisebestätigung/Rechnung.

1.3. Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen der von ihm angemeldeten Mitreisenden, wie für seine eigenen Verpflichtungen einzustehen, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche Erklärung übernommen hat.

1.4. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung von dem Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot von *visitBerlin* vor, an das *visitBerlin* für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist die Annahme ausdrücklich oder konkludent durch Zahlung des Reisepreises bzw. Einverständnis zur Abbuchung/Lastschrift erklärt.

1.5. Reisevermittler (z.B. Reisebüros) und Leistungsträger (z.B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind von *visitBerlin* nicht bevollmächtigt, Vere-

inbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen von *visitBerlin* hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.

1.6. Orts- und Hotelprospekte, sowie Internetausschreibungen, die nicht von *visitBerlin* im direkten Zusammenhang der von ihr im eigenen Namen und für eigene Rechnung angebotenen Reisepauschalen herausgegeben werden, sind für *visitBerlin* und deren Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden zum Gegenstand der Reiseausschreibung oder zum Inhalt der Leistungspflicht von *visitBerlin* gemacht wurden.

1.7. Die der Berlin Tourismus & Kongress GmbH zur Verfügung gestellten Daten werden gemäß Bundesdatenschutzgesetz geschützt.

1.8. *visitBerlin* empfiehlt den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie ggf. einer Versicherung zur Deckung etwaiger Rückführungskosten bei Unfall und Krankheit. Eine Reiseversicherung ist nicht im Reisepreis eingeschlossen.

### 2. Bezahlung

2.1. Zahlungen des Kunden auf den Reisepreis sind gem. § 651 k BGB durch einen Sicherheitsschein, welcher mit der Reservierungsbestätigung/Rechnung übersandt/ausgehändigt wird, gesetzlich gesichert. Mit der Buchung wird eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Anzahlung wird auf den Reisepreis angerechnet. Sollte der Kunde eine Reiserücktrittsversicherung über *visitBerlin* abgeschlossen haben, wird zugleich die vereinbarte Versicherungsprämie in voller Höhe zur Zahlung fällig.

2.2. Mit der Buchung erklärt der Kunde weiterhin sein Einverständnis wahlweise zur Zahlung

a.) im Wege des Elektronischen Lastschriftverfahren (ELV) unter Benennung seiner Bankverbindung bei einem deutschen Bankinstitut und Erklärung des Einverständnisses zum Lastschriftverfahren oder

b.) per Kreditkarte unter Angabe der entsprechenden Kreditkartendaten.

Der Einzug der Zahlungsbeträge vom benannten Konto /bzw. die Belastung der Kreditkarte erfolgt zum jeweiligen Fälligkeitstermin.

2.3. Die Restzahlung ist auf der Reservierungsbestätigung/Rechnung ausgewiesen und 35 Tage vor Reiseantritt zahlungsfällig. Für Gruppenreisen oder bei mehreren Reiseteilnehmern wird stets eine an den Kunden adressierte Gesamtrechnung erstellt. Die Einzelabrechnung der Reiseteilnehmer ist nicht möglich.

2.4. Die Reiseunterlagen werden dem Kunden zugesandt oder ausgehän-

digt, nachdem die Zahlungen, so wie in der Reservierungsbestätigung/Rechnung ausgewiesen, bei *visitBerlin* eingegangen sind. Der Kunde wird *visitBerlin* bei kurzfristigen Buchungen sofort und anderenfalls nach Ablauf einer Woche nach Abbuchung vom Konto/Belastung der Kreditkarte informieren, sollten die Reiseunterlagen nicht wie vereinbart bei ihm eingegangen sein.

2.5. Wenn der vereinbarte Anzahlungsbetrag oder der Reisepreis auch nach Inverzugsetzung bzw. bei kurzfristigen Buchungen spätestens zum Reiseantritt nicht vollständig bezahlt ist - obwohl der Sicherungsschein übergeben und *visitBerlin* zur Erbringung der vertraglichen Leistung bereit und in der Lage ist -, ist *visitBerlin* berechtigt, den Reisevertrag aufzulösen und vom Kunden Schadensersatz in Höhe der entsprechenden Rücktrittsgebühren zu beanspruchen, vorausgesetzt, es läge nicht bereits zu diesem Zeitpunkt ein zum Rücktritt berechtigender Reisemangel vor. Eine Zahlungsaufforderung nach Fälligkeit berechtigt *visitBerlin* überdies zur Erhebung einer Mahnkostenpauschale in Höhe von 15,00 €.

### 3. Leistungen

3.1. Für den Umfang der vertraglichen Leistungen sind die Leistungsbeschreibungen von *visitBerlin*, dergestalt wie sie Vertragsgrundlage geworden sind, sowie die Angaben in der Reisebestätigung/Rechnung verbindlich. Nebenabreden, die den Umfang der vertraglichen Leistungen verändern, bedürfen ausdrücklicher Bestätigung.

3.2. Die Reise beginnt und endet – je nach der vom Kunden gebuchten Aufenthaltsdauer – zu den in der Leistungsbeschreibung ausgeschriebenen Ankunfts- und Abreiseterminen. Reiseleistungen können nur zu den in den Reisedokumenten angegebenen Reisetagen/Leistungszeiten in Anspruch genommen werden.

3.3. Reisebüros und/oder Leistungsträger dürfen Sonderwünsche nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden. *visitBerlin* bemüht sich, etwaigen Wünschen des Kunden nach Sonderleistungen, die nicht ausgeschrieben sind, nach Möglichkeit zu entsprechen. Reisebüros und/oder Leistungsträger sind nicht berechtigt, ohne Bestätigung von *visitBerlin* abweichende Zusagen zu geben oder Vereinbarungen zu treffen.

3.4. Die jeweils gewährten Kinderermäßigungen sind den Buchungshinweisen und den Preistabellen in der Reiseausschreibung zu entnehmen. Maßgebend ist das Alter bei Reiseantritt, z.B. umfasst die Altersangabe von 4 bis 11 Jahre den Zeitraum vom 4. Geburtstag bis einen Tag vor dem 12. Geburtstag. *visitBerlin* oder ein von *visitBerlin* Beauftragter ist berechtigt, das Alter der Kinder anhand der Personaldokumente zu überprüfen. Bei nicht mit der Buchung übereinstimmenden Altersangaben ist *visitBerlin* berechtigt, die Differenz zum korrekten Reisepreis zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von 20,00 € pro Kind vom Kunden nach zu erheben. Die Ermäßigungen werden auf den Reisepreis vollzählender Mitreisender gewährt.

### 4. Leistungsänderungen/Erhöhung des Reisepreises

4.1. Änderungen wesentlicher Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die von *visitBerlin* nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

4.2. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

4.3. *visitBerlin* ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren.

4.4. Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn *visitBerlin* in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus ihrem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung von *visitBerlin* über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise dieser gegenüber geltend zu machen.

4.5. *visitBerlin* behält sich vor, im Fall der Erhöhung der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Flughafengebühren, Treibstoffkosten, Fremdenverkehrsabgabe/Citytax die ausgeschriebenen und mit der Buchung bestätigten Preise in dem Umfang zu ändern, wie sich deren Erhöhung pro Person auf den Reisepreis auswirkt. Eine Erhöhung des Reisepreises ist nur dann zulässig, wenn zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reisetminus mehr als vier Monate liegen und *visitBerlin* den Kunden unverzüglich, spätestens jedoch 21 Tage vor Reiseantritt von den Änderungen in Kenntnis setzt. Führt die Preisänderung zu einer Erhöhung des gesamten Reisepreises um mehr als 5 %, ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer gleichwertigen Reise aus dem Angebot *visitBerlin's* zu verlangen, wenn *visitBerlin* eine solche Reise ohne Aufpreis für den Reisenden anbieten kann.

### 5. Rücktritt durch den Kunden/Stornokosten, Ersatzperson

5.1. Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist unter Angabe der Buchungsnummer gegenüber *visitBerlin* zu nachstehend benannter Anschrift zu erklären. Es wird dringend empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären. Maßgeblich für den Rücktrittszeitpunkt ist der Eingang der Rücktrittserklärung bei *visitBerlin*.

5.2. Tritt der Kunde vom Reisevertrag zurück oder die Reise nicht an, verliert *visitBerlin* den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Stattdessen ist *visitBerlin* berechtigt, 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 vom jeweiligen Reisepreis zu verlangen. Die jeweilige Rücktrittsgebühr ist nach Zugang der Stornierungsrechnung unverzüglich zur Zahlung fällig. *visitBerlin* ist berechtigt, diese über die vom Kunden benannte Bankverbindung einzuziehen oder die Kreditkarte des Kunden in selbiger Höhe zu belasten. Sollte zum Zeitpunkt der Stornierung der Reisepreis bereits in voller Höhe geleistet sein und sich unter Umständen ein Erstattungsanspruch für den Kunden ergeben, ist der Kunde gehalten bereits mit der Rücktrittserklärung, soweit noch nicht erfolgt, eine Bankverbindung zwecks Anweisung des Erstattungsbetrages zu benennen.

5.3. Es bleibt dem Kunden unbenommen nachzuweisen, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind als mit nachstehenden Pauschalen ausgewiesen. In diesem Fall ist der Kunde zur Zahlung der geringeren Kosten und wenn kein Schaden entstanden ist, nicht zur Zahlung verpflichtet. *visitBerlin* behält sich vor, in Abweichung von nachstehenden Pauschalen eine höhere, konkretere Entschädigung zu beanspruchen. In diesem Fall ist *visitBerlin* verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

5.4. *visitBerlin* hat den Ersatzanspruch unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn wie nachfolgend gegliedert in prozentualem Verhältnis zum Reisepreis pauschaliert. Ergänzend sind die Ziffern 5.5 und 5.6. zu beachten. Der Kunde ist wie folgt zur Zahlung verpflichtet:

- bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 20 %,
- vom 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 30 %,

- vom 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt 40 %,
- vom 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt 60 %,
- vom 6. bis 1.Tag vor Reiseantritt 80 %,
- am Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 100 %

des Reisepreises abzüglich gegebenenfalls der Prämie einer mit der Buchung der Reise abgeschlossenen Versicherung. Die Versicherungsprämie ist auch bei Rücktritt in voller Höhe zu zahlen. Der Ersatzanspruch bezieht sich unter Beachtung der vorstehenden Pauschalen jedoch minimal auf € 25,- pro Person. Der Reisepreis errechnet sich bei Gruppenbuchungen inkl. etwaig über *visitBerlin* gebuchter Zusatzleistungen in der vereinbarten Unterkunft. *visitBerlin* ist berechtigt im Falle der Stornierung von Gruppenreisen bis zum 31. Tag vor Reiseantritt auf eine Stornogebühr zu verzichten, 5.5. Bei Stornierungen sind bereits ausgehändigte Tickets oder Voucher für Beförderungsleistungen (nicht jedoch solche der Luftfahrtunternehmen, vgl. 5.6.) nicht entwertet zurückzugeben, da *visitBerlin* anderenfalls gehalten ist ungeachtet der Höhe des pauschalierten Ersatzanspruchs nach Ziffer 5.4. für den Anteil des Reisepreises, der auf diese Leistung entfällt, eine 100%ige Erstattung vom Kunden zu beanspruchen. Die Höhe der Rücktrittsgebühr errechnet sich in diesem Fall wie folgt: 100%ige Erstattung für den Anteil des Reisepreises der auf die Beförderungsleistung entfällt zzgl. ggf. 100%iger Erstattung für bereits gebuchte Veranstaltungs- oder Flugtickets (vgl. Ziffer 5.6.) zzgl. des jeweiligen prozentualen Anteils vom Restreisepreis nach Maßgabe der Ziffer 5.4. Bei Stornierung einer Bus- oder Bahnpauschalreise mit Rückgabe der nicht entwerteten Fahrkarte/n bzw. des nicht entwerteten Vouchers berechnet *visitBerlin* zudem ein Bearbeitungsentgelt für die Korrespondenz mit dem Beförderungsunternehmen in Höhe von 15,00 €.

5.6. Veranstaltungstickets aller Art - z. B. für Musicals, Oper, Theater oder sonstige Events - und Flugtickets sowie Voucher für derartige Leistungen können weder bei Einzel- noch bei Mehrpersonen- oder Gruppenbuchungen zurückgenommen werden.

5.7. Sollten im Falle des Rücktritts des Kunden Veranstaltungskarten/ Flugtickets seitens *visitBerlin* an Dritte weiterverkauft bzw. vermittelt werden können, wird der erzielte Verkaufspreis bzw. Vermittlungserlös abzüglich einer Bearbeitungsgebühr für *visitBerlin* in Höhe von pauschaliert 20,00 € mit der Rücktrittsgebühr nach Ziffer 5.6. verrechnet. Eine Verpflichtung von *visitBerlin* zum Weiterverkauf bzw. zur Weitervermittlung bereits vom Kunden gebuchter und bestätigter Veranstaltungs- bzw. Flugtickets besteht nicht.

5.8. Das gesetzliche Recht des Kunden, vor Reiseantritt gem. § 651 b BGB einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. *visitBerlin* kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so haften er und der ursprüngliche Kunde *visitBerlin*'s als Gesamtschuldner für den Reisepreis und etwaig durch den Eintritt des Dritten entstehender Mehrkosten.

5.9. Wenn zwei oder mehrere Personen gemeinsam ein oder mehrere Doppel- bzw. Mehrbettzimmer gebucht haben und keine Ersatzperson an die Stelle des zurücktretenden Reiseteilnehmers tritt, ist *visitBerlin* berechtigt, den vollen Reisepreis zu fordern. *visitBerlin* ist unabhängig davon berechtigt, die verbliebenen Reiseteilnehmer anderweitig unterzubringen, eine Verpflichtung besteht dahingehend jedoch nicht. Sollte sich der Reisepreis durch eine anderweitige Unterbringung ermäßigen, wird *visitBerlin* den Differenzbetrag abzüglich eines Bearbeitungsentgelts in Höhe von 20,00 € an den Kunden erstatten. Ändert sich bei einer Gruppenbuchung die Teilnehmerzahl durch zurücktretende Reiseteilnehmer dergestalt, dass eine andere Preisgruppe zur Geltung gelangt bzw. eine Gruppe mit der erforderlichen Mindestteilnehmerzahl nicht mehr zustande kommt, wird der entsprechend

geringere bzw. höhere Reisepreis berechnet. Im Falle einer Unterschreitung der Mindestteilnehmerzahl (10 Personen) bei Gruppenbuchungen gilt die gebuchte Reise als insgesamt storniert, mit der Folge, dass *visitBerlin* berechtigt ist, eine Stornogebühr nach Maßgabe der Ziffer 5.4. zu verlangen. *visitBerlin* wird sich jedoch bemühen, dem Kunden alternativ, soweit verfügbar, ein neues Angebot zu unterbreiten, Ein dahingehender Anspruch des Kunden besteht jedoch nicht.

## 6. Umbuchungen

6.1. Werden nach Reisebestätigung/Rechnung Änderungen des Reiseterrains, der Veranstaltungen, des Ortes des Reiseantritts oder der Beförderungsart gewünscht, gelten diese als Umbuchungen. Zur Bearbeitung von Änderungswünschen ist der Kunde verpflichtet die Reiseauftragsnummer anzugeben. Dies gilt nicht für Gruppenbuchungen. Reiseänderungen (Umbuchungen) bei Gruppenbuchungen sind stets individuell mit *visitBerlin* abzustimmen. Im Zweifel (z.B. bei Änderung des Reiseterrains oder des gebuchten Hotels) gilt die gebuchte Reise als insgesamt storniert, mit der Folge, dass *visitBerlin* berechtigt ist, eine Stornogebühr nach Maßgabe der Ziffer 5.4. zu verlangen. *visitBerlin* wird sich jedoch bemühen, dem Kunden alternativ, soweit verfügbar, ein neues Angebot zu unterbreiten, Ein dahingehender Anspruch des Kunden besteht jedoch nicht. 6.2. Unter Beachtung der Ziffer 6.1. werden Umbuchungen – Verfügbarkeit für *visitBerlin* vorausgesetzt – bis zum 22. Tag vor Reiseantritt gegen eine Gebühr von pauschal € 25,- pro Person vorgenommen. Die Umbuchung bestellter Veranstaltungs- und Bahn- oder Flugtickets ist ausgeschlossen. Sollte *visitBerlin* ungeachtet dessen eine Möglichkeit zur Weiterveräußerung der Tickets an Dritte sehen informiert sie den Kunden umgehend und fordert zur unverzüglichen Übersendung/Übergabe der etwaig dem Kunden bereits vorliegenden Tickets/ Voucher auf. In diesem Fall erhöht sich das Umbuchungsentgelt zunächst um den Anteil des Reisepreises der auf die Leistung des Luftfahrtunternehmens bzw. des Eventveranstalters entfällt. Soweit die Weiterveräußerung erfolgreich war, ermäßigt sich die Umbuchungsgebühr um den seitens *visitBerlin* erzielten Veräußerungserlös. Eine Verpflichtung von *visitBerlin* zur Weiterveräußerung etwaig vom Kunden nicht mehr gewünschter Tickets besteht jedoch nicht.

6.3. Umbuchungen ab dem 21. Tag vor Reiseantritt setzen, soweit ihre Durchführung für *visitBerlin* überhaupt möglich ist, stets den Rücktritt vom Reisevertrag zu den Konditionen gem. Ziffer 5 dieser Bedingungen (Erhebung einer Rücktrittsgebühr) bei gleichzeitiger Neuankündigung voraus. Dies gilt nicht für Umbuchungswünsche, die nur geringfügige Kosten verursachen.

## 7. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

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

## 8. Rücktritt und Kündigung durch *visitBerlin*

8.1. *visitBerlin* kann nach Antritt der Reise den Reisevertrag fristlos kündigen, wenn der Kunde die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung von *visitBerlin* oder ihrer Beauftragten nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigt *visitBerlin*, so behält sie den Anspruch auf den Reisepreis, muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die sie aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen erlangt, einschließlich der von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

8.2. *visitBerlin* kann bei Nichterreichen einer in der Reiseausschreibung genannten Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe folgender Bestimmungen vom Reisevertrag zurücktreten:

a) *visitBerlin* ist verpflichtet, dem Kunden gegenüber die Absage der Reise unverzüglich zu erklären, wenn feststeht, dass die Reise wegen Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird.

b) Ein Rücktritt von *visitBerlin* später als 36 Tage vor Reisebeginn ist nicht zulässig.

c) Der Kunde kann bei einer Absage die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn *visitBerlin* 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 gegenüber *visitBerlin* geltend zu machen.

8.3. Wird die Reise infolge bei Vertragsschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so können sowohl *visitBerlin* als auch der Kunde den Vertrag gemäß § 651 j BGB kündigen. Wird der Vertrag gekündigt, so kann *visitBerlin* für die bereits erbrachten oder zur Beendigung der Reise noch zu erbringenden Reiseleistungen eine angemessene Entschädigung verlangen.

## 9. Gewährleistung, Anzeige- und Mitwirkungspflicht, Kündigung des Kunden

9.1. Wird die Reise nicht vertragsmäßig erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen. *visitBerlin* kann die Abhilfe verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. *visitBerlin* kann auch in der Weise Abhilfe schaffen, dass sie eine gleichwertige Ersatzleistung erbringt.

9.2. Für die Dauer einer nicht vertragsmäßigen Erbringung der Reise kann der Kunde eine entsprechende Herabsetzung des Reisepreises verlangen (Minderung). Der Reisepreis ist in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem zur Zeit des Verkaufs der Wert der Reise in mangelfreiem Zustand zu dem wirklichen Wert gestanden haben würde.

9.3. Der Kunde ist verpflichtet, bei eventuell aufgetretenen Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen alles zu tun, um zu einer Behebung der Störung beizutragen und eventuell entstehenden Schaden gering zu halten. Der Kunde ist verpflichtet seine Beanstandung *visitBerlin* unverzüglich unter der Telefonnummer +49(0)30/25 00 25 bzw. in den Berlin Tourist Informationen (BTI) - Öffnungszeiten gemäß Aushang bzw. [www.visitBerlin.de](http://www.visitBerlin.de) zur Kenntnis zu geben. Aus Beweissicherungsgründen sollte der Kunde den Mangel zugleich schriftlich gegenüber *visitBerlin* anzeigen. Unterlässt es der Kunde schuldhaft, einen Mangel anzuzeigen, tritt ein Anspruch auf Minderung nicht ein. Dieses gilt nur dann nicht, wenn die Anzeige erkennbar aussichtslos ist oder aus anderen Gründen unzumutbar ist.

9.4. Insoweit der Kunde im gebuchten Hotel am Anreisetag erst nach 18.00 Uhr ankommen wird, ist er verpflichtet, das Hotel rechtzeitig zu benachrichtigen.

9.5. Will ein Kunde den Reisevertrag wegen eines Reisemangels der in § 615 c BGB bezeichneten Art nach § 615 e BGB oder aus wichtigem, *visitBerlin* erkennbaren Grund wegen Unzumutbarkeit kündigen, hat er *visitBerlin* zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe unmöglich ist oder von *visitBerlin* verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes, von *visitBerlin* erkennbares Interesse des Kunden gerechtfertigt wird. Die Kündigung hat aus Beweissicherungsgründen zweckmäßig durch schriftliche Erklärung zu erfolgen.

9.6. Unbeschadet einer Minderung des Reisepreises oder der Kündigung des Reisevertrages kann der Kunde entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen, es sei denn, der Mangel der Reise beruht auf einem Umstand, den *visitBerlin* nicht zu vertreten hat.

9.7. Gepäckverlust, Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung: Schäden oder Zustellungsverzögerungen bei Flugreisen empfiehlt der Veranstalter dringend unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen und bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung, zu erstatten. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck umgehend *visitBerlin* anzuzeigen.

## 10. Beschränkung der Haftung

10.1. Die vertragliche Haftung von *visitBerlin* für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt,

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

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

10.2. Die deliktische Haftung von *visitBerlin* für Sachschäden, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Diese Haftungshöchstsumme gilt jeweils je Kunden und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche im Zusammenhang mit Reisegepäck nach dem Montrealer Übereinkommen bleiben von der Beschränkung unberührt.

10.3. *visitBerlin* haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Kunden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen von *visitBerlin* sind.

*visitBerlin* haftet jedoch

a) für Leistungen, welche die Beförderung des Kunden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten,

b) wenn und insoweit für einen Schaden des Kunden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich geworden ist.

## 11. Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung

11.1. Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise sind von Ihnen innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegenüber *visitBerlin* geltend zu machen. Nach Ablauf dieser Frist können Sie Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise nur geltend machen, wenn Sie ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden sind. Für Ansprüche aus unerlaubter Handlung dagegen gilt diese Frist nicht. Diese Ansprüche unterliegen der gesetzlichen



Verjährungsfrist.

11.2. Vertragliche Ansprüche des Reisenden wegen Mängeln der Reise (Abhilfe seitens *visitBerlin*, Selbsteinschreiten des Reisenden zur Mangelabhilfe, Minderung des Reisepreises, Schadensersatz und Kündigung) nach den §§ 651 c bis 651 f BGB verjähren im Gefolge der gesetzlichen Ermächtigung (§ 651 m S. 2 BGB) in einem Jahr ab der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise. Schweben zwischen dem Reisenden und *visitBerlin* Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Reisende oder der Reiseveranstalter die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

11.3. Ein eingeschaltetes Reisebüro tritt nur als Vermittler bei dem Abschluss des Reisevertrages auf. Es ist nicht befugt, nach Reiseende die Anmeldung von Gewährleistungs- und/oder Schadensersatzansprüchen durch den Kunden entgegenzunehmen.

## 12. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

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 durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren.

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. Die „Black List“ ist auf folgender Internetseite abrufbar: <http://air-ban.europa.eu>.

## 13. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

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

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 dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn der Reiseveranstalter nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

13.3. Der Reiseveranstalter 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 der Reiseveranstalter eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

## 14. Rechtswahl und Gerichtsstand

14.1. Auf das Vertragsverhältnis zwischen *visitBerlin* und dem Kunden findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Dies gilt auch für das gesamte Rechtsverhältnis. Soweit bei Klagen des Kunden gegen *visitBerlin* im Ausland für die Haftung von *visitBerlin* dem Grunde nach nicht deutsches Recht angewendet wird, findet bezüglich der Rechtsfolgen, insbesondere hinsichtlich Art, Umfang und Höhe von Ansprüchen des Kunden ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

14.2. Der Kunde kann *visitBerlin* nur an ihrem Sitz verklagen. Für Klagen von *visitBerlin* gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen, 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 *visitBerlin* vereinbart. Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht, wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevertrag zwischen dem Kunden und *visitBerlin* anzuwenden sind, etwas anderes zu Gunsten des Kunden ergibt oder wenn und insoweit auf den Reisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Kunde angehört, für den Kunden günstiger sind als die hier genannten Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

Reiseveranstalter:

Berlin Tourismus & Kongress GmbH

Am Karlsbad 11

10785 Berlin

Handelsregister Berlin HRB 48652

Stand: Dezember 2012