

# Reise- und Geschäftsbedingungen

Das Rechtsverhältnis zwischen Ihnen und uns regelt sich zunächst nach dem BGB, § 651 a-k. Die nachfolgenden Reisebedingungen füllen diese gesetzlichen Bestimmungen aus und ergänzen sie. Mit Ihrer Reiseanmeldung erkennen Sie für sich und die von Ihnen mitangemeldeten Personen die Reisebedingungen an, als deren Vertreter Sie auch in der Folgezeit uns gegenüber auftreten.

## **1. Anmeldung/Zahlung/Kundengeldabsicherung**

Mit Ihrer Anmeldung bieten Sie uns den Abschluss eines Reisevertrages an. Phoenix Reisen versendet eine schriftliche Reisebestätigung. Der Umfang der vertraglich geschuldeten Leistungen ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen im Prospekt und aus den hierauf bezugnehmenden Angaben in der Reisebestätigung. Keine Agentur/kein Reisebüro ist berechtigt, über die Bestätigung bzw. die Reiseausschreibung hinaus abweichende Leistungszusagen im Namen von Phoenix Reisen zu machen. Bitte lassen Sie sich die schriftliche Bestätigung in Ihrem Reisebüro aushändigen, falls diese Ihnen nicht zugesandt worden ist. Mit unserer Bestätigung wird der Vertrag auch für uns verbindlich, wobei uns die Berichtigung von Irrtümern aufgrund von offensichtlichen Druck- oder Rechenfehlern bis zum Reiseantritt vorbehalten bleibt. Die von Ihnen im Voraus geleisteten Zahlungen sowie notwendige Aufwendungen, die Ihnen infolge Zahlungsunfähigkeit oder Konkurses von Phoenix Reisen entstehen, haben wir bei der Zurich Gruppe Deutschland abgesichert. Mit unserer (auch telefonischen) Bestätigung wird eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises (mindestens € 25,- pro Person) fällig, ebenso die Prämie für die Reise-Rücktrittskosten-Versicherung. Der Restbetrag ist 20 Tage vor Reiseantritt fällig. Bitte leisten Sie alle Zahlungen mit Angabe der Buchungs-/Rechnungsnummer nur an: Phoenix Reisen GmbH Bonn, z.B. IBAN: DE56 3705 0198 0000 0070 70, Sparkasse KölnBonn; IBAN: DE60 3804 0007 0121 2000 00, Commerzbank Bonn. Weitere Bankverbindungen finden Sie auf jeder Bestätigung/Rechnung von Phoenix Reisen.

## **2. Rücktritt/Umbuchung**

Für den Zeitpunkt des Rücktritts bzw. der Umbuchung ist der Eingang Ihrer Erklärung bei Phoenix Reisen GmbH, Bonn maßgebend. Umbuchungen des Reiseterrmins sind nur nach vorherigem Rücktritt mit nachfolgender Neuanschreibung möglich. Sie bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch Phoenix Reisen. Bis zum Reiseantritt sind Sie berechtigt, eine Ersatzperson zu stellen, die an Ihrer Stelle an der Reise teilnimmt, sofern diese Ersatzperson den besonderen Erfordernissen der Reise entspricht und gesetzliche Vorschriften bzw. behördliche Anordnungen dem nicht entgegenstehen. Die uns entstehenden Mehrkosten berechnen wir Ihnen weiter. Sie betragen mindestens € 25,- pro Person. Bei einer Namensänderung tritt der neue Teilnehmer in die Rechte und Pflichten des Reisevertrages ein.

## **3. Rücktrittskosten**

Rücktrittskosten entstehen auch dann, wenn Sie kein Verschulden trifft. Es bleibt Ihnen unbenommen den Nachweis zu erbringen, dass im Zusammenhang mit dem Rücktritt geringere Kosten entstanden sind. Wir empfehlen dringend den Abschluss einer Reise- Rücktrittskosten-Versicherung. Die Rücktrittskosten betragen je nach Reiseart bei: Flugreisen/Nur-Hotel-/Mietwagen-Buchung (Prospekte Orient, Kultur & Baden, Strand): Bis 30 Tage vor Reisebeginn 20% des Reisepreises, mindestens € 25,- pro Person; vom 29. bis 21. Tag vor Reiseantritt 30%; vom 20. bis 11. Tag vor Reiseantritt 50%; vom 10. bis 2. Tag vor Reiseantritt 60%; 1. Tag sowie Nichtanreise 75% des Reisepreises. Seereisen, Flussreisen (Prospekte See, Fluss): Bis 90 Tage vor Reisebeginn 10% des Reisepreises, mindestens € 25,- pro Person, bis 30 Tage 20%, bis 22 Tage 30%, bis 15 Tage 50%, bis 1 Tag vor Reisebeginn 75%, am Abreisetag 80% des Reisepreises.

## **4. Rücktritt durch den Veranstalter/Kündigung**

Phoenix Reisen kann vor Antritt der Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag kündigen – ohne Einhaltung einer Frist, wenn der Reisende die Durchführung der Reise trotz Abmahnung nachhaltig stört oder sich vertragswidrig verhält, – bis vier Wochen vor Reiseantritt, wenn die Pflicht, die Reise durchzuführen für Phoenix Reisen nach Ausschöpfung aller Möglichkeiten die Überschreitung der wirtschaftlichen Opfergrenze, bezogen auf die Reise, bedeuten würde, es sei denn, dass Phoenix Reisen die dazuführenden Umstände zu vertreten hat. Wird die Reise aus diesem Grunde abgesagt, so erhält der Reisende den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück. Wird die Durchführung der Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbarer Höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so sind wir und auch Sie berechtigt, den Reisevertrag zu kündigen.

## **5. Leistungen/Sonderwünsche**

Für Umfang und Art der Leistungen gelten ausschließlich die Beschreibungen, Abbildungen und Preisangaben in dem Prospekt von Phoenix Reisen, der für den Reisezeitraum gültig ist. Gelegentlich sind in unseren Pauschalpreisen Leistungen, die bei anderen Reiseveranstaltungen im Preis eingeschlossen sein können, nicht eingeschlossen. Prospekte anderer Reiseveranstalter, Hotelprospekte etc. begründen deshalb keinen Leistungsanspruch gegen uns. Sonderwünsche, Sonderbedingungen etc. sind für Phoenix Reisen nur dann verbindlich, wenn diese von Phoenix Reisen ausdrücklich bestätigt werden. Agenturen bzw. Reisebüros sind nicht berechtigt, im Namen von Phoenix Reisen weitergehende Leistungszusagen zu machen.

## 6. Leistungs- und Preisänderungen

Kann die Reise infolge eines Umstandes, der nach Vertragsabschluss eingetreten und von Phoenix Reisen nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt worden ist, nicht vertragsgemäß durchgeführt werden, so ist Phoenix Reisen berechtigt, Reiseleistungen zu ändern, sofern die Abweichung zur ursprünglich gebuchten Leistung objektiv nicht erheblich, für den Reisenden zumutbar ist und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigt. Der Reiseveranstalter 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 wie folgt zu ändern. 1. Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann der Reiseveranstalter den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen: a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann der Reiseveranstalter vom Reisenden den Erhöhungsbetrag verlangen. b) In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten, zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann der Reiseveranstalter vom Reisenden verlangen. 2. Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren gegenüber dem Reiseveranstalter erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden. 3. Bei einer Änderung der Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrages kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für den Reiseveranstalter verteuert hat. 4. Eine Erhöhung ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reisetminus mehr als 4 Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsschluss für den Reiseveranstalter nicht vorhersehbar waren. 5. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises hat der Reiseveranstalter den Reisenden unverzüglich zu informieren. Preiserhöhungen ab dem 20. Tag vor Reiseantritt sind unwirksam. Bei Preiserhöhungen von mehr als 5% ist der Reisende berechtigt ohne Gebühren vom Reisevertrag zurück zu treten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diesen Anspruch unverzüglich nach der Mitteilung des Reiseveranstalters über die Preiserhöhung diesem gegenüber geltend zu machen. Die veröffentlichten Flugzeiten entsprechen der Planung bei Drucklegung. Flugzeiten können sich – gelegentlich auch kurzfristig nach Zusendung der Reiseunterlagen – ändern. Wir sind grundsätzlich bemüht, einen möglichst langen Aufenthalt am Zielort zu gewährleisten. Ein Rückerstattungsanspruch entsteht aber nicht, wenn Hinflüge am Nachmittag/Abend und Rückflüge bereits am Morgen/Vormittag stattfinden. Die Angabe der Reisedauer im Prospekt nach Tagen oder Wochen bedeutet nicht jeweils 24 Stunden bzw. 7 mal 24 Stunden usw.; Abrechnungsgrundlage ist immer die Anzahl der Übernachtungen.

## Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Sobald uns der Name der ausführenden Fluggesellschaft bekannt ist oder ein Wechsel bei der benannten Fluggesellschaft stattfinden sollte, werden wir Sie umgehend informieren. Die Gemeinsame Liste der EU ist über die Internetseite [www.ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://www.ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm) abrufbar.

## 7. Haftung

Unsere vertragliche Haftung für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt a) soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder b) soweit wir für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich sind. Für alle Schadensersatzansprüche des Kunden gegen den Reiseveranstalter aus unerlaubter Handlung wegen Sachschäden, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist die Haftung auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt. Dem Kunden wird in diesem Zusammenhang im eigenen Interesse der Abschluss einer Reiseunfall- und Reisegepäckversicherung empfohlen. Wir haften nicht für Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Sportveranstaltungen, Ausflüge, DB-Fahrkarten, Theaterbesuche, Ausstellungen usw.) und die in der Reiseausschreibung ausdrücklich als Fremdleistung gekennzeichnet werden. Soweit wir vertraglicher oder ausführender Beförderer im Hinblick auf die Schiffspassage sind oder als solcher nach gesetzlichen Vorschriften angesehen werden, haften wir bei Schadensersatzansprüchen wegen Personen- oder Gepäckschäden nach den besonderen gesetzlichen Vorschriften (2. Seerechtsänderungsgesetz, insbesondere Anlage zu § 664 HGB). Im Schadensfall trägt der Reisende einen Selbstbehalt von € 30,- bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck bzw. € 306,- bei Beschädigung eines Kfz. Soweit wir im Flugbeförderungsbereich vertraglicher Luftfrachtführer sind oder als solcher nach gesetzlichen Vorschriften angesehen werden, haften wir nach den besonderen gesetzlichen oder in internationalen Abkommen geregelten Vorschriften (z.B. Luftverkehrsgesetz, Warschauer Abkommen mit Haager Protokoll, Abkommen von Guadalajara und Montrealer Abkommen).

## 8. Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung

Alle im Zusammenhang mit der Reise in Betracht kommenden Ansprüche, mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen aus unerlaubter Handlung, müssen Sie innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegenüber Phoenix Reisen geltend machen. Später eingehende Ansprüche können nur berücksichtigt werden, wenn der Reisende ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert war. Ansprüche des Reisenden nach den §§ 651 c bis 651 f BGB verjähren in einem Jahr, sofern sie nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen und soweit es sich nicht um Ansprüche wegen Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt, die auf einer mindestens fahrlässigen Pflichtverletzung von Phoenix Reisen oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Phoenix Reisen

beruhen. Die Verjährung beginnt mit dem Tag an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Haben Sie solche Ansprüche geltend gemacht, ist die Verjährung bis zu dem Tag gehemmt, an dem Phoenix Reisen die Ansprüche schriftlich zurückweist. Ansprüche aus unerlaubter Handlung verjähren in drei Jahren. Ihr Reisebüro tritt nur als Vermittler **beim Abschluss** des Reisevertrages auf. Es ist nicht befugt, nach Reiseende die Anmeldung von Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüchen durch den Kunden entgegenzunehmen.

### **9. Mitwirkungspflicht/Kündigung durch den Reisenden/Gepäckschäden**

Sie sind verpflichtet, bei eventuell auftretenden Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen mitzuwirken, um zu einer Behebung der Störung beizutragen und eventuell entstehenden Schaden gering zu halten. Sämtliche Beanstandungen sind unverzüglich bei dem zuständigen Reiseleiter zu rügen. Vor einer eventuellen Kündigung des Vertrages sind Sie verpflichtet, der Phoenix-Reiseleitung vor Ort eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Schäden am Reisegepäck sind sofort nach Feststellung dem Beförderungsunternehmen anzuzeigen. Das gleiche gilt für den Verlust von Reisegepäck. Gleichzeitig ist vom Beförderungsunternehmen eine schriftliche Bestätigung über die Beschädigung bzw. den Verlust zu fordern. Bitte bedenken Sie, dass Leistungsträger und/oder Reiseleitung am Ort gelegentlich ein eigenes Interesse daran haben, uns nicht über eventuelle Leistungsstörungen zu informieren. Der Vortrag einer Mängelrüge im Hotel bzw. bei der Ortsreiseleitung ersetzt deshalb ausdrücklich **nicht** die fristgerechte Mängelrüge bei Phoenix Reisen.

### **10. Sonstiges**

Das zugelassene Frei- und Handgepäck pro Erwachsenem richtet sich nach den Bestimmungen der Fluggesellschaften bzw. den behördlichen Vorschriften und beträgt in der Regel 20 kg pro Person (Kleinkinder: kein Freigepäck). Bitte beachten Sie den Hinweis auf dem Flugticket. Die Einteilung der Zimmer obliegt dem Hotelier. Mehrbettzimmer können nur von Zusammenreisenden gebucht werden. Dreibettzimmer sind in der Regel Doppelzimmer mit Zustellbett.

### **11. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften**

Phoenix Reisen steht dafür ein, Staatsangehörige des Staates in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften sowie deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt zu unterrichten. Sie sind für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbeachtung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten, ausgenommen, wenn sie durch eine schuldhaft falsche- oder Nichtinformation von Phoenix Reisen bedingt sind.

### **12. Gerichtsstand**

Vereinbart ist die Zuständigkeit der deutschen Gerichte nach deutschem Recht. Gerichtsstand für Klagen gegen Phoenix Reisen ist Bonn. Veranstalter: Phoenix Reisen GmbH, Pfälzer Str. 14, 53111 Bonn,  
Fax +49 / (0) 228 / 9260-99,  
Email: [Info@PhoenixReisen.com](mailto:Info@PhoenixReisen.com) (bitte keine Dateianhänge mitsenden!),  
Tel. +49 / (0) 228 / 9260-0

**Drucklegung:** Oktober 2014