



# Wolters

Rundreisen erleben  
Europa entdecken

# Reisebedingungen

Wolters Reisen GmbH (Wolters Rundreisen)

75. AUFLAGE | GÜLTIG FÜR NEUBUCHUNGEN AB 01.09.2021

## Allgemeine Reisebedingungen & Hinweise Wolters Reisen GmbH

75. Auflage, gültig für Neubuchungen ab 01.09.2021.

### Lieber Reisegast,

bitte schenken Sie den nachfolgenden Allgemeinen Reisebedingungen Ihre Aufmerksamkeit. Sie ergänzen die gesetzlichen Bestimmungen und sind Inhalt des Reisevertrages zwischen Ihnen als Kunden und der Wolters Reisen GmbH („Wolters“) als Reiseveranstalter, beidseitig die „Parteien“.

1. Abschluss des Reisevertrages, Fremdleistungen
2. Zahlung
3. Reiseversicherungen
4. Besondere Hinweise für Ferienwohnungen & Ferienhäuser
5. Sonderwünsche, individuelle Reisegestaltung, Reiseleitung
6. Flugbeförderung
7. Leistungsänderungen
8. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn, Rücktrittsgebühren
9. Umbuchung, Ersatzperson
10. Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter
11. Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung, Kündigung
12. Schadenersatz
13. Verbraucherstreitbeilegung und Abtretung
14. Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen
15. Datenschutz
16. Allgemeines

### 1. Abschluss des Reisevertrages, Fremdleistungen

**1.1** Mit Ihrer Reiseanmeldung bieten Sie Wolters den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebotes ist die Reisebeschreibung und die ergänzenden Informationen für die jeweilige Reise, soweit Ihnen diese bei Buchung vorliegen. Der **Pauschalreisevertrag** kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung von Wolters zustande. Diese bedarf keiner bestimmten Form.

**1.2** Sie haben für alle Vertragsverpflichtungen von Reisenden, für die Sie die Buchung vornehmen, wie für Ihre eigenen einzustehen, soweit Sie diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernehmen haben.

**1.3** Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss erhalten Sie eine **Reisebestätigung**, die alle wesentlichen Angaben über die von Ihnen gebuchten Reiseleistungen enthält. Bei gleichzeitiger Anwesenheit beider Parteien, vor allem im Reisebüro, haben Sie einen Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform. Ansonsten, insbesondere im elektronischen Geschäftsverkehr, reicht die Übermittlung auf einem dauerhaften elektronischen Datenträger. Weicht die Bestätigung von Ihrer Anmeldung ab, ist Wolters an das neue Angebot 10 Tage gebunden. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit Wolters bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und Sie innerhalb der Bindungsfrist Wolters die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklären.

**1.4** Die von Wolters gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Rücktrittspauscha-

len (gem. Art. 250 § 3 Nrn. 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart wird.

**1.5** Wir weisen darauf hin, dass gemäß §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im **Fernabsatz** abgeschlossen werden (Briefe, Telefon, Telekopie, E-Mail, SMS, Rundfunk, Telemedien, Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe dazu auch Ziffer 8). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB 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 kein Widerrufsrecht.

**1.6** Die medizinischen Einrichtungen auf Kreuzfahrtschiffen sind nicht auf die Bedürfnisse von Schwangerschaft und Geburt ausgerichtet. Zur Sicherheit der Schwangeren ist daher die Beförderung von werdenden Müttern nicht möglich, die sich bei Reiseantritt in der 24. Schwangerschaftswoche oder darüber hinaus befinden. Der Stand der Schwangerschaft ist durch ärztliches Attest oder Vorlage des Mutterpasses nachzuweisen.

### 2. Zahlung

**2.1** Zur Absicherung der Kundengelder hat Wolters eine Insolvenzversicherung bei der Swiss Re International SE abgeschlossen. Ein **Sicherungsschein** befindet sich auf der Bestätigung. Darüber hinaus ergeben sich aus der Bestätigung die Beträge für An- und Restzahlung und gegebenenfalls Rücktritt.

**2.2** Bei Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung der Bestätigung die **Anzahlung** in Höhe von 25 % des Gesamtpreises fällig, soweit die gebuchte Reise eine Flugbeförderung enthält. Enthält die gebuchte Reise keine Flugbeförderung, wird eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Gesamtpreises fällig.

**2.3** Der **restliche Preis** wird 4 Wochen vor Reiseantritt fällig, wenn feststeht, dass Ihre Reise – wie gebucht – durchgeführt wird und der Reiseplan entweder bei Ihrer Vertriebsstelle (z. B. Reisebüro, Online-Reisebüro, Call Center) bereitliegt oder Ihnen verabredungsgemäß übermittelt wird. Bei Kurzfristbuchungen (ab dem 28. Tag vor Reisebeginn) wird der gesamte Reisepreis sofort fällig.

**2.4** Die Gebühren im Falle eines Rücktritts (vgl. Ziffer 8) und Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren (vgl. Ziffer 9) werden jeweils sofort fällig.

### 2.5 Zahlung direkt an den Reiseveranstalter

**2.5.1** Bei Zahlung im SEPA-Lastschriftverfahren benötigt Wolters (ggf. über Ihre Vertriebsstelle) ein sogenanntes „Mandat“, das die Belastung Ihres Girokontos mit dem zu zahlenden Preis (An- und Restzahlung) im Wege der Lastschrift erlaubt. Das Mandat ist Teil der Bestätigung.

**2.5.2** Sie können Ihre Reise alternativ auch mit einer Kreditkarte bezahlen. Wolters benötigt (ggf. über die Vertriebsstelle) Ihre Adresse oder ggf. die Adresse des Unterlagenempfängers sowie Ihr Einverständnis zur Abbuchung von Ihrer Kreditkarte. Im Onlinevertrieb ist in einigen Fällen ein weiteres Authentifizierungsmerkmal erforderlich.

**2.5.3** Bei Buchung auf [www.wolters-rundreisen.de](http://www.wolters-rundreisen.de) können Sie Ihre Reise bis 8 Wochen vor Reiseantritt auch per Überweisung bezahlen. Wolters benötigt dafür den Vor- und Zunamen, die vollständige Adresse, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des Buchenden.

**2.6 Änderungen der vereinbarten Zahlungsart** können nur bis 35 Tage vor Reiseantritt und nur für noch offen stehende Zahlungen vorgenommen werden.

**2.7** Sollte Ihnen der **Reiseplan** nicht bis spätestens 4 Tage vor Reiseantritt zugegangen sein, wenden Sie sich bitte umgehend an Ihre Vertriebsstelle. Bei Kurzfristbuchungen oder Änderungen der Reise ab 14 Tagen vor Reiseantritt erhalten Sie einen Reiseplan über den gleichen Weg wie bei längerfristigen Buchungen. In Ihrem eigenen Interesse bitten wir Sie, den Reiseplan nach Erhalt sorgsam zu überprüfen.

**2.8** Werden fällige Zahlungen nicht oder nicht vollständig geleistet und zahlen Sie auch nach Mahnung mit Nachfristsetzung nicht, kann Wolters von dem jeweiligen Vertrag zurücktreten, es sei denn, dass bereits zu diesem Zeitpunkt ein erheblicher Reisemangel vorliegt. Wolters kann bei Rücktritt vom Reisevertrag im Sinne des vorherigen Satzes als Entschädigung Rücktrittsgebühren entsprechend den Ziffern 8.2, 8.4 verlangen. Wenn Sie Zahlungen trotz Fälligkeit nicht leisten, behält sich Wolters zudem vor, für die zweite Mahnung eine Mahnkostenpauschale von € 5,- zu erheben. Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten bleibt Ihnen unbenommen.

**2.9** Kosten für Nebenleistungen wie die Besorgung von Visa etc. sind, soweit nicht ausdrücklich vermerkt, nicht im Reisepreis enthalten. Falls solche Kosten entstehen, zahlen Sie diese bitte an die Vertriebsstelle.

### 3. Reiseversicherungen

Wolters vermittelt dem Kunden auf Wunsch für seine Reise Versicherungsschutz. Es wird der Abschluss einer Reiserücktritts-/Reiseabbruchversicherung und einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit empfohlen.

### 4. Besondere Hinweise für Ferienwohnungen und Ferienhäuser

Die Ferienwohnung/das Ferienhaus darf nur von der in der Leistungsbeschreibung angegebenen und in der Bestätigung aufgeführten Anzahl von Erwachsenen und Kindern bewohnt werden. Die angegebenen An- und Abreisettermine sind bindend. Bei Übergabe der Schlüssel kann ein angemessener Betrag (Kaution) als Sicherheit für evtl. Schäden oder vor Ort zu zahlende, verbrauchsabhängige Nebenkosten verlangt werden. Verbrauchersabhängige Nebenkosten oder solche für von Ihnen gewünschte Zusatzleistungen sind in der Regel nicht im Reisepreis eingeschlossen. Sofern in der Leistungsbeschreibung nichts Anderes erwähnt ist, sind sie unmittelbar am Ort zu zahlen. Die Rückzahlung oder Verrechnung erfolgt, wenn die Ferienwohnung/das Ferienhaus bei Beendigung des Aufenthaltes in ordnungsgemäßem Zustand gereinigt zurückgegeben worden ist.

### 5. Sonderwünsche, individuelle Reisegestaltung, Reiseleitung

#### 5.1 Sonderwünsche

**5.1.1** Vertriebsstellen dürfen **Sonderwünsche** nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden. Wolters bemüht sich, Ihrem Wunsch nach Sonderleistungen, die nicht ausgeschrieben sind, z. B. benachbarte Zimmer oder Zimmer in bestimmter Lage, nach Möglichkeit zu entsprechen. Vertriebsstellen sind weder vor, noch nach Abschluss des Reisevertrages berechtigt, ohne schriftliche Bestätigung seitens Wolters, von Leistungsbeschreibungen bzw. bereits abgeschlossenen Reiseverträgen abweichende Zusagen zu geben oder Vereinbarungen zu treffen, soweit sie hierzu nicht gesondert bevollmächtigt sind.

**5.1.2** Für die Bearbeitung **individueller**, von der jeweiligen Leistungsbeschreibung abweichender **Leistungen** wird eine Gebühr von max. € 50,- pro Reisenden und Woche erhoben.

**5.1.3** Bei von Reisenden im Zielgebiet gewünschten Flug- und/oder Hotelumbuchungen behält Wolters sich zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten die Erhebung einer angemessenen Bearbeitungsgebühr pro Person vor.

#### 5.2 Reiseverlängerung

Falls Sie länger an Ihrem Urlaubsort bleiben wollen, sprechen Sie bitte möglichst frühzeitig Ihre Reiseleitung oder die örtliche Vertretung von Wolters an. Wir verlängern Ihren Aufenthalt gerne, wenn entsprechende Unterbringungs- und Rückbeförderungsmöglichkeiten verfügbar sind. Die Kosten für eine Verlängerung sind vor Ort zu zahlen. Bitte beachten Sie die mit Ihrer Rückreise verbundenen tariflichen Bedingungen sowie die Gültigkeitsdauer Ihrer Reiseversicherungen und eventuell erforderlicher Visa.

#### 5.3 Reiseleitung, Betreuung

Bei den angebotenen Reisen werden Sie vor Ort betreut; in den meisten Fällen von Reiseleitern bzw. von örtlichen Vertretern von Wolters. Die Kontaktdaten finden Sie in Ihrem Reiseplan und auf [www.wolters-rundreisen.de](http://www.wolters-rundreisen.de) im Kunden Login. Bei Beanstandungen beachten Sie bitte die besonderen Hinweise unter Ziffer 12.5.2.

### 6. Flugbeförderung

#### 6.1 Ausführendes Luftfahrtunternehmen, gemeinschaftliche Liste

Wolters ist gemäß der Verordnung (EG) 2111/2005 vom 14.12.2005 verpflichtet, Sie bei Buchung über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) zu unterrichten. Steht ein ausführendes Luftfahrtunternehmen bei Buchung noch nicht fest, sind Sie insoweit zunächst über die Identität der/des wahrscheinlich ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) zu unterrichten. Sobald die Identität endgültig feststeht, werden Sie entsprechend unterrichtet. Im Falle eines Wechsels des ausführenden Luftfahrtunternehmens nach Buchung sind Sie über den Wechsel so rasch wie möglich zu unterrichten.

Die Liste von Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersuchung unterliegen („gemeinschaftliche Liste“), finden Sie auf [www.lba.de](http://www.lba.de).

#### 6.2 Zwischenlandungen

Wolters weist darauf hin, dass es bei Direktflügen aus flug- und programmtechnischen Gründen zu Zwischenlandungen kommen kann.

**6.3** Es wird dringend empfohlen, **Geld, Wertgegenstände, technische Geräte und Medikamente** ausschließlich im Handgepäck zu befördern.

### 7. Leistungsänderungen

**7.1 Vor Vertragsschluss** kann Wolters jederzeit eine Änderung der Leistungsbeschreibungen vornehmen, über die Sie vor Buchung selbstverständlich informiert werden.

**7.2** Änderungen wesentlicher Reiseleistungen gegenüber dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, **die nach Vertragsschluss und vor Leistungsbeginn** notwendig werden und von Wolters nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit sie nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, insbesondere soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

**7.3** Wolters ist verpflichtet, Sie über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis des Änderungsgrunds auf einem dauerhaften Datenträger zu informieren. Gegebenenfalls wird Wolters Ihnen eine unentgeltliche Umbuchung oder einen unentgeltlichen Rücktritt anbieten.

Für eine Ersatzbeförderung wegen Änderung des Flughafens steht Ihnen das in Ihrem Reiseplan gegebenenfalls beigefügte Zug zum Flug-Ticket (vgl. Ziffer 12.4) zur Verfügung.

**7.4** Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft der Reiseleistung oder der Abweichung von Ihren besonderen Vorgaben, die Inhalt des Pauschalreisevertrages geworden sind, sind Sie berechtigt, innerhalb einer von Wolters gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn Wolters Ihnen eine solche Reise angeboten hat.

Sie haben die Wahl, auf die Mitteilung von Wolters zu reagieren oder nicht. Wenn Sie gegenüber Wolters reagieren, dann können Sie entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, sofern Ihnen eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurückzutreten.

Wenn Sie gegenüber Wolters nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagieren, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen.

Hierauf sind Sie in der Erklärung gemäß Ziffer 7.3 in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinzuweisen.

**7.5** Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte Wolters für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist Ihnen der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.

**7.6** Bei Schiffsreisen entscheidet über notwendig werdende Änderungen der Fahrzeit und/oder der Routen, etwa aus Sicherheits- oder Witterungsgründen, allein der Kapitän.

## 8. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn, Rücktrittsgebühren

**8.1** Sie können jederzeit vor Reisebeginn von dem Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber Wolters zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Wir empfehlen Ihnen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

**8.2** Treten Sie vor Reisebeginn zurück oder treten Sie die Reise nicht an, so verliert Wolters den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann Wolters eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von Wolters zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe keine außergewöhnlichen Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von Wolters unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären. Die Rücktrittsgebühren sind in Ziffer 8.4 pauschaliert. Sie bestimmen sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der von Wolters ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was Wolters durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt. Die nachfolgenden Pauschalen berücksichtigen ferner den Zeitraum zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn. Sie sind auf Ihr Verlangen von Wolters zu begründen. Ihnen bleibt darüber hinaus der Nachweis offen, die Wolters zustehenden Gebühren seien wesentlich geringer als die von Wolters geforderte Entschädigungspauschale.

**8.3** Rücktrittsgebühren sind auch dann zu zahlen, wenn sich ein Reiseteilnehmer nicht rechtzeitig zu den in den Reisedokumenten bekannt gegebenen Zeiten am jeweiligen Abflughafen oder Abreisort einfindet oder wenn die Reise wegen nicht von Wolters zu vertretenden Fehlens der Reisedokumente, wie z. B. Reisepass oder notwendige Visa, nicht angetreten wird.

**8.4** Der pauschalierte Anspruch auf Rücktrittsgebühren beträgt pro Person bei Rücktritt:

### 8.4.1 Standard-Rücktrittsgebühren:

A Reisen mit Flugbeförderung bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	60 %

ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	80 %
---	------

des Reisepreises	
<b>B Reisen ohne Flugbeförderung</b> bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	20 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

**8.4.2 Ausnahmen von der Standardregelung:** A Bei lediglich vermittelten Eintrittskarten, z. B. für Veranstaltungen, gelten die Rücktrittsbedingungen des jeweiligen Anbieters, die Ihnen bei Buchung mitgeteilt werden.

### B Für folgende Produkte gelten abweichende Bedingungen

1. Rücktrittsgebühren für Rund- oder Schiffsreisen mit <b>Hurtigruten-Anteil</b> bis zum 95. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab dem 94. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 100. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

2. Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen mit <b>Hurtigruten</b> bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	20 %
ab dem 89. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 59. Tag vor Reiseantritt	75 %
ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 100. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

3. Reisen mit <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen mit <b>MS Hamburg</b> bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

4. Reisen ohne <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen mit <b>MS Hamburg</b> bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	20 %
ab dem 29. Tag vor Reiseantritt	35 %
ab dem 21. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

5. Reisen ohne <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen mit <b>MS Ocean Majesty</b> bis zum 35. Tag vor Reiseantritt	30 %
ab dem 34. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 22. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

6. Reisen mit <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen <b>Göta Kanal (MS Diana/MS Juno)</b> bis zum 41. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 40. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

7. Reisen ohne <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen <b>Göta Kanal (MS Diana/MS Juno)</b> bis zum 41. Tag vor Reiseantritt	20 %
ab dem 40. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

8. Reisen mit <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen mit <b>Havila Voyages</b> bis zum 42. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 41. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 21. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 42. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

9. Reisen ohne <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen mit <b>Havila Voyages</b> bis zum 42. Tag vor Reiseantritt	20 %
ab dem 41. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 21. Tag vor Reiseantritt	60 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 42. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

10. Reisen mit <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen mit <b>MS Hondius, MS Plancius, MS Ortelius, MS Janssonius</b> bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 89. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 59. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

11. Reisen ohne <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen mit <b>MS Hondius, MS Plancius, MS Ortelius, MS Janssonius</b> bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	20 %
ab dem 89. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 59. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

12. Reisen mit <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für <b>Kakslauttanen Arctic Resort in Saariselkä, Northern Lights Villages in Saariselkä und Levi, Ferienhaus-Urlaub in Lappland, Iglunächte &amp; Winterzauber</b> bis zum 120. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 119. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 60. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

13. Reisen ohne <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für <b>Kakslauttanen Arctic Resort in Saariselkä, Northern Lights Villages in Saariselkä und Levi, Ferienhaus-Urlaub in Lappland, Iglunächte &amp; Winterzauber</b> bis zum 120. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab dem 119. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 60. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

8.5 Wolters behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine <b>höhere, individuell berechnete Entschädigung</b> zu fordern, soweit Wolters nachweist, dass Wolters wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist Wolters verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.	
--	--

8.6 Ist Wolters infolge eines Rücktritts zur teilweisen oder vollständigen Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, hat Wolters unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten.	
---	--

8.7 Ihr Recht, innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn durch Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger eine Ersatzperson zu stellen (vgl. Ziffer 9.2), bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie Wolters nicht später als 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.	
--	--

ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %
--	------

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 42. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

10. Reisen mit <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen mit <b>MS Hondius, MS Plancius, MS Ortelius, MS Janssonius</b> bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 89. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 59. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

11. Reisen ohne <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für Schiffsreisen mit <b>MS Hondius, MS Plancius, MS Ortelius, MS Janssonius</b> bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	20 %
ab dem 89. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 59. Tag vor Reiseantritt bis zum Abreisetag oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

12. Reisen mit <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für <b>Kakslauttanen Arctic Resort in Saariselkä, Northern Lights Villages in Saariselkä und Levi, Ferienhaus-Urlaub in Lappland, Iglunächte &amp; Winterzauber</b> bis zum 120. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 119. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 60. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

13. Reisen ohne <b>Flugbeförderung</b> Rücktrittsgebühren für <b>Kakslauttanen Arctic Resort in Saariselkä, Northern Lights Villages in Saariselkä und Levi, Ferienhaus-Urlaub in Lappland, Iglunächte &amp; Winterzauber</b> bis zum 120. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab dem 119. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 60. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	80 %

des Reisepreises	
Umbuchungsgebühr bis zum 90. Tag vor Reiseantritt	€ 50,-

8.5 Wolters behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine <b>höhere, individuell berechnete Entschädigung</b> zu fordern, soweit Wolters nachweist, dass Wolters wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist Wolters verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.	
--	--

8.6 Ist Wolters infolge eines Rücktritts zur teilweisen oder vollständigen Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, hat Wolters unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten.	
---	--

8.7 Ihr Recht, innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn durch Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger eine Ersatzperson zu stellen (vgl. Ziffer 9.2), bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie Wolters nicht später als 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.	
--	--

9. Umbuchung, Ersatzperson	
----------------------------	--

9.1 Auf Ihren Wunsch nimmt Wolters, soweit durchführbar, bis zum 31. Tag vor Reiseantritt bzw. bei Reisen im Sinne der Ziffer 8.4.2 B siehe die Ziffer 8.4.2 B bis 11 eine Abänderung der Bestätigung (Umbuchung) vor. Als Umbuchungen gelten z. B. Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderung. Dafür wird eine gesonderte Gebühr von € 50,- pro Person erhoben (Ausnahmen siehe Ziffer 8.4.2 B).	
---	--

Gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Bitte achten Sie deshalb auch auf die korrekte Schreibweise Ihres Namens entsprechend Ihrem Pass.	
--	--

Bitte beachten Sie, dass Umbuchungen zum Verlust von zum Zeitpunkt der ursprünglichen Buchung ggf. geltenden Vergünstigungen und Rabatten und damit zu höheren Endpreisen führen können. Auskünfte dazu erteilt Ihnen Ihre Buchungsstelle.	
--	--

Änderungen nach den oben genannten Fristen (z. B. bei Flugreisen/Standard-Gebühren ab 30. Tag vor Reiseantritt) sowie Änderungen über den Geltungszeitraum der der Buchung zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung (Ziffer 1.1) hinaus, können nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 8.4 bei gleichzeitiger Neuanschuldung vorgenommen werden.	
---	--

Des Weiteren können Flugumbuchungen, Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels und des Reiseantritts bei Angeboten von gesondert gekennzeichneten Pauschalreisen, die Linienflug-Sondertarife enthalten, stets nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 8.4 bei gleichzeitiger Neuanschuldung vorgenommen werden.	
---	--

Umbuchungen von Schiffsreisen auf ein anderes Schiff bzw. auf eine andere Reederei können nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 8.4 bei gleichzeitiger Neuanschuldung vorgenommen werden.	
---	--

Umbuchungen von Schiffsreisen auf ein anderes Schiff bzw. auf eine andere Reederei können nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 8.4 bei gleichzeitiger Neuanschuldung vorgenommen werden.	
---	--

derung vorgenommen werden. Bei Produkten, die mit „80% Rücktrittsgebühr ab Buchung“ gekennzeichnet sind, besteht kein Anspruch auf Umbuchung. **9.2** Innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn können Sie auf einem dauerhaften Datenträger erklären, dass ein Dritter in Ihre Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Die Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie Wolters spätestens 7 Tage vor Reisebeginn zugeht. Wolters kann dem Eintritt des Dritten anstelle des Reisenden widersprechen, wenn der Dritte vertragliche Reiseerfordernisse nicht erfüllt.

Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, ist Wolters berechtigt, für die Wolters durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Bearbeitungskosten pauschal € 10,- zu verlangen. Gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) tatsächlich entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Wolters hat Ihnen einen Nachweis darüber zu erteilen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind. Ihnen bleibt der Nachweis mit dem Eintritt des Dritten nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten unbenommen. Für den Reisepreis und die durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Kosten haften der angemeldete Teilnehmer und die Ersatzperson als Gesamtschuldner.

## 10. Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter

**10.1** Wolters kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn die Durchführung der Reise trotz einer entsprechenden Abmahnung durch Wolters vom Reisenden nachhaltig gestört wird. Das gleiche gilt, wenn sich ein Reisender in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Wolters behält jedoch den Anspruch auf den Reisepreis. Evtl. Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Störer selbst.

Wolters muss sich jedoch den Wert ersparter Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die aus einer anderen Verwendung nicht in Anspruch genommener Leistungen erlangt werden einschließlich evtl. Erstattungen durch Leistungsträger.

**10.2** Wolters kann bei Nichterreichen einer in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. den vorvertraglichen Informationen und in der Bestätigung angegebenen **Mindestteilnehmerzahl** bis 4 Wochen vor Reiseantritt von der Reise zurücktreten (Zugang beim Reisenden). Wolters informiert Sie selbstverständlich, sofern zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich wird, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann.

Die Rücktrittserklärung wird Ihnen unverzüglich zugeleitet. Sie erhalten den gezahlten Reisepreis dann unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung zurück.

**10.3** Wolters kann vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn er aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist; in diesem Fall hat Wolters den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund zu erklären. Tritt Wolters vom Vertrag zurück, verliert Wolters den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis.

**10.4** Reisehinweise des Auswärtigen Amtes erhalten Sie im Internet unter [www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de) sowie unter der Telefonnummer +49 30 5000 2000.

## 11. Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung, Kündigung

**11.1** Wird eine Reiseleistung nicht oder nicht frei von Reismängeln erbracht, kann der Reisende **Abhilfe** verlangen. Wolters kann die Abhilfe verweigern, wenn sie unmöglich ist oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist.

**11.2** Der Reisende kann eine **Minderung** des Reisepreises verlangen, falls Reiseleistungen nicht frei von Reismängeln erbracht worden sind und er es nicht schuldhaft unterlassen hat, den Mangel unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) **anzuzeigen**. Die sich aus einer Minderung des Reisepreises ergebenden Rechte (§ 651m BGB) verjähren abweichend von § 651j BGB innerhalb von 3 Jahren. Für den Verjährungsbeginn gilt § 199 Abs. 1 BGB.

**11.3** Soweit Wolters infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen kann, kann der Reisende weder **Minderungsansprüche nach § 651m BGB** noch **Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen**.

**11.4** Ist eine Pauschalreise durch einen Reismangel erheblich beeinträchtigt und leistet Wolters innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, kann der Reisende den **Reisevertrag** – in Ihrem eigenen Interesse und aus Beweisicherungsgründen wird Schriftform empfohlen – **kündigen**. Der Bestimmung einer Frist für die Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn Abhilfe von Wolters verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist. Wird der Vertrag danach aufgehoben, behält der Reisende, sofern der Vertrag die Beförderung umfasste, den Anspruch auf Rückbeförderung. Er schuldet Wolters nur den auf die in Anspruch ge-

nommenen bzw. zur Beendigung der Pauschalreise noch zu erbringenden Leistungen entfallenden Teil des Reisepreises.

## 12. Schadenersatz

**12.1** Bei Vorliegen eines Reismangels kann der Reisende unbeschadet der Herabsetzung des Reisepreises (Minderung) oder der Kündigung Schadenersatz verlangen, es sei denn, der Reismangel ist von dem Reisenden verschuldet, ist von einem Dritten verschuldet, der weder Leistungserbringer ist noch in anderer Weise an der Erbringung von dem Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistungen beteiligt ist und für Wolters nicht vorhersehbar oder nicht vermeidbar war oder durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht wurde. Er kann auch eine angemessene Entschädigung in Geld wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit verlangen, wenn die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt wird.

### 12.2 Haftungsbeschränkung

Die Haftung von Wolters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den **dreifachen Reisepreis** beschränkt, soweit ein Schaden des Reisenden nicht schuldhaft herbeigeführt wird.

### 12.3 Deliktische Schadenersatzansprüche

Für alle gegen Wolters gerichteten Schadenersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist die Haftung für Sachschäden auf die Höhe des **dreifachen Reisepreises beschränkt**. Diese Haftungshöchstsummen gelten jeweils je Reisenden und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Abkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

**12.4** Soweit ausgeschrieben, enthält Ihr Reiseplan Fahrtscheine „Zug zum Flug“ der **DB AG. Die Beförderung erfolgt auf der Grundlage der Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens**, die auf Wunsch zugänglich gemacht werden. Die Rechte und Pflichten von Wolters und der Reisenden nach dem Reisevertragsrecht und diesen ausführlichen Reisebedingungen werden durch die Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens nicht eingeschränkt. Jeder Reisende ist für seine **rechtzeitige Anreise zum Abflughafen** selbst verantwortlich, es sei denn, eine Verspätung beruht auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Wolters.

### 12.5 Mitwirkungspflicht, Beanstandungen

**12.5.1** Jeder Reisende ist verpflichtet, bei Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen daran mitzuwirken, evtl. **Schäden zu vermeiden oder gering zu halten**.

**12.5.2** Sollten Sie wider Erwarten Grund zur Beanstandung haben, ist diese an Ort und Stelle unverzüglich unserer Reiseleitung bzw. dem Ansprechpartner im Sinne der Ziffer 5.3 mitzuteilen und Abhilfe zu verlangen.

Ist die Reiseleitung bzw. Ihr Ansprechpartner nicht erreichbar, wenden Sie sich an den Leistungsträger (z. B. Transfer-Unternehmen, Hotelier, Schiffsleitung), Wolters (Kontaktdaten siehe unten am Ende) bzw. an Wolters örtliche Vertretung oder Ihren Reisevermittler. Die notwendigen Telefon- und Telefaxnummern sowie E-Mail-Adressen finden Sie in Ihrem Reiseplan oder in der Leistungsbeschreibung (Ziffer 1.1). Gäste von Ferienwohnungen/-häusern/ Appartements müssen bitte unverzüglich bei dem im Reiseplan angegebenen Ansprechpartner Abhilfe verlangen.

**Schäden oder Zustellungsverzögerungen von Reisegepäck und Gütern bei Flugreisen** empfiehlt Wolters dringend unverzüglich an Ort und Stelle, spätestens jedoch binnen 7 Tagen nach Entdeckung des Schadens bei Reisegepäck, bei Gütern binnen 14 Tagen seit der Annahme, im Falle einer Verspätung spätestens 21 Tage, nachdem das Gepäck oder die Güter dem Reisenden zur Verfügung gestellt worden sind, mittels **Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft** anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist.

Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung von Wolters anzuzeigen.

**12.5.3 Reiseleiter sind nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche anzuerkennen.**

### 12.6 Verjährung

Ihre Schadensersatzansprüche aus § 651n Abs. 1 BGB, mit Ausnahme der Ansprüche wegen nutzlos aufgewandeter Urlaubszeit, verjähren abweichend von § 651j BGB innerhalb von drei Jahren. Für den Verjährungsbeginn gilt § 199 Abs. 1 BGB.

Die gesetzlichen Ersatzansprüche von Wolters wegen Veränderung oder Verschlechterung der dem Reisenden im Rahmen der Durchführung der Reise überlassenen Sachen verjähren in sechs Monaten nach Reiseende.

## 13. Verbraucherstreitbeilegung und Abtretung

### 13.1 Verbraucherstreitbeilegung

Wolters nimmt derzeit nicht an einem – für sie

freiwilligen – Verfahren zur alternativen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teil. Daher kann ein solches Verfahren und auch die von der EU Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> bereitgestellte Plattform zur Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (OS-Plattform) von unseren Kunden nicht genutzt werden.

**13.2** Die **Abtretung** von Ansprüchen gegen Wolters ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht unter mitreisenden Familienangehörigen oder Mitreisenden einer gemeinsam angemeldeten Gruppe.

## 14. Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen

**14.1** Wolters wird Sie/die Reisenden über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen zur Erlangung erforderlicher Visa vor Vertragsschluss sowie ggf. bis zum Reiseantritt über eventuelle Änderungen unterrichten.

**14.2** Die Reisenden sind für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten, ausgenommen wenn sie durch eine schuldhaft falsche- oder Nichtinformation von Wolters bedingt sind.

**14.3** Wolters haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung.

**14.4** Bei Buchung einer **Pauschalreise** entnehmen Sie bitte der vorvertraglichen Information, ob für Ihre Reise ein Reisepass erforderlich ist oder der Personalausweis genügt, und achten Sie bitte darauf, dass Ihr Reisepass oder Ihr Personalausweis für die Reise eine ausreichende Gültigkeitsdauer besitzt. Kinder benötigen eigene Reisedokumente. **14.5** Zoll- und Devisenvorschriften werden in verschiedenen Ländern sehr streng gehandhabt. Informieren Sie sich bitte genau und befolgen Sie die Vorschriften unbedingt.

## 15. Datenschutz

**Die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Alle Ihre personenbezogenen Daten werden nach deutschen und europäischen Datenschutzrecht bearbeitet. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter: [www.wolters-rundreisen.de/Datenschutz](http://www.wolters-rundreisen.de/Datenschutz).**

## 16. Allgemeines

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge. Das gleiche gilt für die vorliegenden Reisebedingungen.

## Reiseveranstalter

Wolters Reisen GmbH  
28816 Stuhr, Bremer Straße 61  
Geschäftsführer: Torge Petersen, Christian Schwake  
Handelsregister: Amtsgericht Walsrode  
HRB 110468  
Telefon 0421/8999-688  
E-Mail: [service@wolters-rundreisen.de](mailto:service@wolters-rundreisen.de)  
[www.wolters-rundreisen.de](http://www.wolters-rundreisen.de)

Stand bei Drucklegung: August 2021, 75. Auflage

# Kundeninformation für Flugreisende

**Beförderungen im internationalen Luftverkehr unterliegen hinsichtlich der Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden, der Verspätung von Reisenden und/oder Reisegepäck sowie der Zerstörung, dem Verlust oder der Beschädigung von Reisegepäck den Regelungen des Montrealer Übereinkommens oder des Warschauer Abkommens. Welches der Abkommen unter welchen Voraussetzungen zur Anwendung kommt, richtet sich danach, welche Staaten die Abkommen unterzeichnet und ratifiziert haben.**

Vertragsstaaten, die das Montrealer Übereinkommen unterzeichnet und ratifiziert haben, finden Sie im Internet unter [www.icao.int](http://www.icao.int) > Bureau > Legal Affairs and External Relations Bureau > Treaty Collection > Current lists of parties to multilateral air law treaties > „Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air“ vom 28.05.1999. Soweit dieses (noch) nicht anwendbar ist, gelten weiterhin die entsprechenden Bestimmungen des Warschauer Abkommens. Den Text sowohl des Montrealer Übereinkommens als auch des Warschauer Abkommens finden Sie unter [http://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99\\_en.pdf](http://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99_en.pdf).

## **Hinweis an international reisende Fluggäste auf Regelung und allgemeine Haftungsbeschränkung nach dem Montrealer Übereinkommen.**

Eine Beförderung im internationalen Luftverkehr kann dem Montrealer Übereinkommen unterliegen, sofern nach Vereinbarung der Parteien der Abgangs- und der Bestimmungsort in den Hoheitsgebieten von zwei Vertragsstaaten liegen. Das Montrealer Übereinkommen kann ebenfalls Anwendung finden, wenn Abgangs- und Bestimmungsort zwar im Hoheitsgebiet nur eines Vertragsstaates liegen, aber eine Zwischenlandung in dem Hoheitsgebiet eines anderen Staates vorgesehen ist, selbst wenn dieser kein Vertragsstaat ist.

Das Montrealer Übereinkommen regelt die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung, für Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Gepäck sowie für Verspätung und kann diese beschränken.

## **Vertragsbedingungen für die Beförderung im Luftverkehr**

1. Im Sinne dieses Vertrages bedeutet „Flugschein“ derjenige Flugschein und Gepäckabschnitt, dessen Bestandteil diese Bedingungen und Hinweise sind; „Luftfrachtführer“ alle Luftfrachtführer, die den Flugschein und sein Gepäck aufgrund des oben genannten Flugscheins befördern oder sich hierzu verpflichten oder die sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Beförderung erbringen; „Montrealer Übereinkommen“ das Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr gezeichnet in Montreal am 28. Mai 1999.

2. Die Beförderung aufgrund des Flugscheins unterliegt der Haftungsordnung des Montrealer Übereinkommens, es sei denn, dass diese Beförderung keine „Internationale Beförderung“ im Sinne dieses Übereinkommens ist.

3. Im übrigen unterliegen Beförderungen und sonstige Dienstleistungen des Luftfrachtführers (I) den im Flugschein enthaltenen Bedingungen, (II) den anwendbaren Tarifen, (III) den Beförderungsbedingungen und sonstigen Bestimmungen des Luftfrachtführers, die Bestandteile dieses Vertrages sind (und auf Wunsch in den Büros des Luftfrachtführers sowie des Reiseveranstalters eingesehen werden können oder auf Anforderung dort erhältlich sind); auf Beförderung von/nach Orten in den USA oder in Kanada finden die dort geltenden Tarife Anwendung.

4. Der Name des Luftfrachtführers kann im Flugschein abgekürzt werden; vollständiger oder abgekürzter Name des Luftfrachtführers ist aus den Tarifen, Beförderungsbedingungen, sonstigen Bestimmungen oder Flugplänen des Luftfrachtführers ersichtlich. Als Anschrift des Luftfrachtführers gilt der Abflughafen, der im Flugschein neben dem ersten abgekürzten Namen des Luftfrachtführers angegeben ist. Als vereinbarte Zwischenlandepunkte gelten solche, die im Flugschein oder in Flugplänen des Luftfrachtführers als planmäßige Zwischenlandepunkte auf der jeweiligen Strecke angegeben sind. Aufgrund dieses Flugscheins von mehreren aufeinander folgenden Luftfrachtführern auszuführende Beförderungen gelten als eine Beförderung.

5. Der Luftfrachtführer, der einen Flugschein zur Beförderung auf Diensten eines anderen Luftfrachtführers ausstellt, handelt insoweit nur als Agent.

6. Ausschluss oder Beschränkung der Haftung des Luftfrachtführers gelten sinngemäß auch zugunsten der Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten des Luftfrachtführers, ferner zugunsten jeder Person, deren Flugzeug vom Luftfrachtführer zur Beförderung benutzt wird, einschließlich deren Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten.

7. Zur Beförderung aufgegebenes Gepäck wird dem Flugscheininhaber ausgeliefert.

Gepäckschäden bei internationalen Beförderungen sind dem Luftfrachtführer schriftlich anzuzeigen, und zwar unverzüglich nach deren Entdeckung, jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach Erhalt, bei Verspätung 21 Tage nach Andienung des Gepäcks. Für Gepäckschäden bei anderen Beförderungen gelten insoweit die entsprechenden Bestimmungen in Tarifen und Beförderungsbedingungen.

8. Jeder Flugcoupon berechtigt zu einer Beförderung an dem Tage und auf der Strecke, für die ein Platz gebucht und gemäß den Bestimmungen des Reiseveranstalters erforderlichenfalls rückbestätigt wurde. Der Beförderungsanspruch entfällt, wenn der gebuchte Flug nicht angetreten wird.

9. Der Fluggast muss selbst behördlich festgelegte Reiseformalitäten erfüllen, erforderliche Anreise-, Einreise- und sonstige Dokumente vorweisen sowie auf dem Flughafen zu der vom Luftfrachtführer bestimmten Zeit oder, wenn keine Zeit bestimmt ist, frühzeitig genug zu seiner Abfertigung zum Flug eintreffen.

10. Kein Agent, Angestellter oder Bevollmächtigter des Luftfrachtführers ist berechtigt, Bestimmungen dieses Vertrages zu ergänzen, abzuändern oder aufzuheben.

## **Hinweis auf Umfang der Haftung wegen Schadensersatz bei Tod oder Körperverletzung**

Es gibt keine Höchstbeträge für die Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Fluggästen. Für Schäden bis zu einer Höhe von 100.000 Sonderziehungsrechten gemäß der Definition des Internationalen Währungsfonds (SZR) (gerundet Betrag in Landeswährung) kann das Luftfahrtunternehmen keine Einwendungen gegen Schadensersatzforderungen erheben. Über diesen Betrag hinausgehende Forderungen kann das Luftfahrtunternehmen durch den Nachweis abwenden, dass es weder fahrlässig noch sonst schuldhaft gehandelt hat.

## **Vorschusszahlungen**

Wird ein Fluggast getötet oder verletzt, hat der Luftfrachtführer innerhalb von 15 Tagen nach Feststellung der schadensberechtigten Person eine Vorschusszahlung zu leisten, um die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse zu decken. Im Todesfall beträgt diese

Vorschusszahlung nicht weniger als 16.000 SZR.

Zusätzliche Deckung kann durch den Abschluss einer privaten Versicherung erreicht werden. Derartige Versicherungsschutz wird nicht berührt von der Haftungsbeschränkung des Luftfrachtführers im Rahmen des Montrealer Übereinkommens oder der genannten Sondervereinbarungen. Wenden Sie sich bitte für weitere Informationen an Ihre Luftverkehrsgesellschaft, Versicherungsgesellschaft oder Ihren Reiseveranstalter.

## **Hinweis auf Haftungsbeschränkung für Verspätung von Fluggästen und Reisegepäck**

Für Verspätungsschäden haftet der Luftfrachtführer bei der Beförderung von Personen nur bis zu einem Betrag von 4.150 SZR je Reisenden, es sei denn, dass das Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat, oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war.

Der Luftfrachtführer haftet für Schäden durch Verspätung bei der Beförderung von Reisegepäck, es sei denn, dass er alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Die Haftung für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Reisegepäck ist auf 1.000 SZR begrenzt.

Seit dem 17.05.2005 können daneben Rechte aus der Verordnung EG Nr. 261/04 vom 11.04.2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen bestehen.

## **Hinweis auf Haftungsbeschränkung für Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck**

Der Luftfrachtführer haftet für die Zerstörung, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bis zu einer Höhe von 1.000 SZR. Bei aufgegebenem Reisegepäck besteht eine verschuldensunabhängige Haftung, sofern nicht das Reisegepäck bereits vorher schadhaft war.

Bei nicht aufgegebenem Reisegepäck haftet das Luftfahrtunternehmen nur für schuldhaftes Verhalten.

## **Höhere Haftungsgrenze für Reisegepäck**

Eine höhere Haftungsgrenze gilt, wenn der Fluggast spätestens bei der Abfertigung eine besondere Erklärung abgibt und einen Zuschlag entrichtet.

## **Haftung des vertraglichen und des ausführenden Luftfrachtführers**

Wenn der ausführende Luftfrachtführer nicht mit dem vertraglichen Luftfrachtführer identisch ist, kann der Fluggast seine Anzeige oder Schadensersatzansprüche an jeden der beiden Luftfrachtführer richten. Ist auf dem Flugschein der Name oder Code eines Luftfrachtführers angegeben, so ist dieser der Vertrag schließende Luftfrachtführer.

Einige Fluggesellschaften übernehmen keine Haftung für zerbrechliche, wertvolle oder verderbliche Gegenstände. Weitere Auskünfte erteilen die Fluggesellschaften oder der Reiseveranstalter.

## **Gerichtliche Geltendmachung**

Gerichtliche Klagen auf Schadensersatz sind innerhalb von zwei Jahren einzureichen, beginnend mit dem Tag der Ankunft des Flugzeugs oder dem Tag, an dem das Flugzeug hätte ankommen sollen.

## **Hinweis auf Regelung und allgemeine Haftungsbeschränkung nach dem Warschauer Abkommen**

Bei einer Reise mit einem endgültigen Bestimmungsort oder einer Zwischenlandung in einem anderen Land als dem Abgangsland, kann die Beförderung des Fluggastes dem Warschauer Abkommen unterliegen, das in der Regel die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung sowie für Verlust oder Beschädigung von Gepäck beschränkt. Siehe auch „Mitteilung an international reisende Fluggäste über Haftungsbeschränkung“.

## **Vertragsbedingungen für die Beförderung im Luftverkehr**

1. Im Sinne dieses Vertrages bedeutet „Flugschein“ derjenige Flugschein und Gepäckabschnitt, dessen Bestandteil diese Bedingungen und Hinweise sind; „Luftfrachtführer“ alle Luftfrachtführer, die den Flugschein und sein Gepäck aufgrund des oben genannten Flugscheins befördern oder sich hierzu verpflichten oder die sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Beförderung erbringen; „Warschauer Abkommen“ das Abkommen zur Vereinheitlichung von Regeln über Beförderung im internationalen Luftverkehr, gezeichnet in Warschau am 12. Oktober 1929, oder dieses Abkommen in der Fassung von Den Haag, gezeichnet am 28. September 1955, je nachdem, welches zur Anwendung kommt.

2. Die Beförderung aufgrund des Flugscheins unterliegt der Haftungsordnung des Warschauer Abkommens, es sei denn, dass diese Beförderung keine „Internationale Beförderung“ im Sinne des Abkommens ist.

3. Im übrigen unterliegen Beförderungen und sonstige Dienstleistungen des Luftfrachtführers (I) den im Flugschein enthaltenen Bedingungen, (II) den anwendbaren Tarifen, (III) den Beförderungsbedingungen und sonstigen Bestimmungen des Luftfrachtführers, die Bestandteile dieses Vertrages sind (und auf Wunsch in den Büros des Luftfrachtführers sowie des Reiseveranstalters eingesehen werden können oder auf Anforderung dort erhältlich sind); auf Beförderung von/nach Orten in den USA oder in Kanada finden die dort geltenden Tarife Anwendung.

4. Der Name des Luftfrachtführers kann im Flugschein abgekürzt werden; vollständiger oder abgekürzter Name des Luftfrachtführers ist aus den Tarifen, Beförderungsbedingungen, sonstigen Bestimmungen oder Flugplänen des Luftfrachtführers ersichtlich. Als Anschrift des

Luftfrachtführers gilt der Abflughafen, der im Flugschein neben dem ersten abgekürzten Namen des Luftfrachtführers angegeben ist. Als vereinbarte Zwischenlandepunkte gelten solche, die im Flugschein oder in den Flugplänen des Luftfrachtführers als planmäßige Zwischenlandepunkte auf der jeweiligen Strecke angegeben sind. Aufgrund dieses Flugscheins von mehreren aufeinanderfolgenden Luftfrachtführern auszuführende Beförderungen gelten als eine Beförderung.

5. Der Luftfrachtführer, der einen Flugschein zur Beförderung auf Diensten eines anderen Luftfrachtführers ausstellt, handelt insoweit nur als dessen Agent.

6. Ausschluss oder Beschränkung der Haftung des Luftfrachtführers gelten sinngemäß auch zugunsten der Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten des Luftfrachtführers, ferner zugunsten jeder Person, deren Flugzeug vom Luftfrachtführer zur Beförderung benutzt wird, einschließlich deren Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten.

7. Zur Beförderung aufgegebenes Gepäck wird dem Flugscheininhaber ausgeliefert. Gepäckschäden bei internationalen Beförderungen sind dem Luftfrachtführer schriftlich anzuzeigen, und zwar unverzüglich nach deren Entdeckung, jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach Erhalt, bei Verspätung 21 Tage nach Andienung des Gepäcks, für Gepäckschäden bei anderen Beförderungen gelten insoweit die entsprechenden Bestimmungen in Tarifen und Beförderungsbedingungen.

8. Jeder Flugcoupon berechtigt zu einer Beförderung an dem Tage und auf der Strecke, für die ein Platz gebucht und gemäß den Bestimmungen des Reiseveranstalters erforderlichenfalls rückbestätigt wurde. Der Beförderungsanspruch entfällt, wenn der gebuchte Flug nicht angetreten wird.

9. Der Luftfrachtführer ist nach besten Kräften bemüht, Fluggast und Gepäck möglichst pünktlich zu befördern.

10. Der Fluggast muss selbst behördlich festgelegte Reiseformalitäten erfüllen, erforderliche Ausreise-, Einreise- und sonstige Dokumente vorweisen sowie auf dem Flughafen zu der vom Luftfrachtführer bestimmten Zeit oder, wenn keine Zeit bestimmt ist, frühzeitig genug zu seiner Abfertigung zum Flug eintreffen.

11. Kein Agent, Angestellter oder Bevollmächtigter des Luftfrachtführers ist berechtigt, Bestimmungen dieses Vertrages zu ergänzen, abzuändern oder aufzuheben.

## **Mitteilung an international reisende Fluggäste über Haftungsbeschränkung**

Fluggäste, die ihre Flugreise in einem anderen Land als dem Land des Reiseantritts beenden oder unterbrechen, werden darauf hingewiesen, dass die Bestimmungen des Warschauer Abkommens auf die gesamte Flugreise einschließlich einer Flugstrecke gänzlich innerhalb des Reiseantrittslandes oder des Bestimmungslandes Anwendung finden können. Für Fluggäste, die eine Flugreise nach oder von den USA unternehmen oder deren Flugreise eine planmäßige Unterbrechung oder Zwischenlandung in den USA aufweist, sehen das Abkommen und weitere Sondervereinbarungen, die Bestandteil der anwendbaren Tarifbestimmungen sind, vor, dass die Haftung der Luftverkehrsgesellschaft, die diesen Flugschein ausgestellt hat, und bestimmter anderer Luftverkehrsgesellschaften, die diesen Sondervereinbarungen unterliegen, für Tod und Körperverletzung der Fluggäste in den meisten Fällen auf nachgewiesene Schäden, maximal jedoch auf US \$ 75.000 pro Fluggast begrenzt ist, und das die Haftung bis zu diesem Limit auch ohne Fahrlässigkeit des Luftfrachtführers gilt.

Für Fluggäste, die mit einer Luftverkehrsgesellschaft reisen, die diesen Sondervereinbarungen nicht unterliegen, oder Fluggäste, die nicht nach oder von den USA reisen oder deren Flugreise eine planmäßige Unterbrechung oder Zwischenlandung in den USA nicht aufweist, ist die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung der Fluggäste in den meisten Fällen begrenzt auf etwa US \$ 10.000 oder auf US \$ 20.000.

Die Namen der Luftverkehrsgesellschaften, die den Sondervereinbarungen unterliegen, können auf Wunsch bei allen Flugscheinbüros dieser Luftverkehrsgesellschaften oder beim Reiseveranstalter erfragt werden.

Zusätzliche Deckung kann durch den Abschluss einer privaten Versicherung erreicht werden. Derartige Versicherungsschutz wird nicht berührt von der Haftungsbeschränkung des Luftfrachtführers im Rahmen des Warschauer Abkommens oder der genannten Sondervereinbarungen. Wenden Sie sich bitte für weitere Informationen an Ihre Luftverkehrsgesellschaft, Versicherungsgesellschaft oder Ihren Reiseveranstalter.

## **Anmerkung**

Das obige Limit von US \$ 75.000 schließt Kosten der Rechtsverfolgung ein; falls ein Anspruch in einem Land erhoben wird, in dem Kosten der Rechtsverfolgung gesondert zuerkannt werden, beträgt das Limit US \$ 58.000 ohne Einschluss der Kosten der Rechtsverfolgung.

## **Hinweis auf die Verordnungen (EG) 2027/97 und 889/02 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen**

Die Haftung von Luftfahrtunternehmen bzw. von Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft i.S.d. Verordnungen entspricht derjenigen nach dem Montrealer Übereinkommen.

„Luftfahrtunternehmen“ sind Lufttransportunternehmen mit einer gültigen Betriebsgenehmigung.

„Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft“ sind Luftfahrtunternehmen mit einer von einem Mitgliedstaat im Einklang mit der Verordnung (EWG) Nr. 2407/92 erteilten gültigen Betriebsgenehmigung.