

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die Firma **Lotus Travel Service GmbH** (folgend Lotus genannt) - tritt sowohl als Vermittler von Reisen fremder Leistungsträger, als auch als Veranstalter eigener Reisen auf.

### A. Reisevermittlung

#### 1. Vertragsgegenstand

Mit dem Auftrag zur Vermittlung einer Reiseleistung und der Annahme dieses Auftrags durch Lotus kommt zwischen dem Kunden und Lotus ein Geschäftsbesorgungsvertrag gemäß §675BGB zustande.

#### 2. Vertragsabschluss

Für den Abschluss des Geschäftsbesorgungsvertrages bedarf es keiner bestimmten Form; aus Gründen des Nachweises erfolgt in der Regel die Unterzeichnung der getroffenen Vereinbarung.

#### 3. Auskünfte, Hinweise

Eine Haftung für die Richtigkeit erteilter Auskünfte oder Hinweise besteht gemäß § 676 BGB nicht. Dies gilt nicht, wenn ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

#### 4. Pflichten von Lotus

Zahlungen des Kunden sind unverzüglich ihrer Zweckbestimmung zuzuführen. Lotus ist verpflichtet, den Kunden über erhebliche Umstände zu informieren, die die vermittelte Leistung, den Leistungsträger oder den Reiseveranstalter betreffen, soweit Lotus dies zumutbar und möglich ist.

#### 5. Zahlung

Sofern Lotus berechtigt ist, Anzahlungen entsprechend den Reise- und Zahlungsbestimmungen des Reiseveranstalters oder Leistungsträgers entgegenzunehmen, verwendet er diese bestimmungsgemäß. Anzahlungen für Reiseleistungen im Sinne des § 651 a BGB dürfen nur gegen Ausgabe des Sicherungsscheins angenommen werden.

#### 6. Vergütung

Für die Vermittlung von Pauschalreisen und sonstiger von Reiseveranstaltern angebotener Leistungen werden keine Serviceentgelte erhoben. Für die Vermittlung von dritter Seite stammender Reiseleistungen sowie die Vornahme sonstiger Leistungen für Kunden werden keine Serviceentgelte erhoben (Änderungen vorbehalten).

#### 7. Reiseunterlagen

Ebenso wie Lotus ist der Kunde verpflichtet, die empfangenen Unterlagen und Informationen des Leistungsträgers oder Reiseveranstalters unverzüglich nach Erhalt auf Übereinstimmung mit dem erteilten Auftrag zu überprüfen. Der Kunde ist verpflichtet, Lotus von etwaigen Abweichungen, fehlenden Unterlagen oder sonstigen Unstimmigkeiten unverzüglich zu unterrichten. Die Reiseunterlagen werden dem Kunden je nach Wahl unverzüglich nach zur Verfügung stellen seitens des Reiseveranstalters oder des Leistungsträgers zugesandt oder im Geschäftslokal von Lotus ausgehändigt. Die Zusendung der Reiseunterlagen auf dem Postweg erfolgt auf ausschließliches Risiko des Kunden. Lotus ist nicht verpflichtet, abhanden gekommene oder verlorengegangene Reiseunterlagen kostenlos zu ersetzen. Dies gilt nicht, wenn er dies zu vertreten hat.

#### 8. Haftung und Haftungsbeschränkung

Lotus haftet dafür, dass die Vermittlung, die Buchungsabwicklung das Inkasso und die Übermittlung der Reiseunterlagen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns vorgenommen werden. Lotus haftet nicht dafür, dass ein dem Buchungsauftrag entsprechender Vertrag mit dem Reiseveranstalter oder Leistungsträger zustande kommt. Der Vermittlungserfolg selbst wird also nicht geschuldet. Lotus haftet nur für den eigenen Verantwortungsbereich im Rahmen der Vermittlungstätigkeit, also für Vermittlungsfehler, die er selbst oder seine Mitarbeiter oder seine Erfüllungsgehilfen begangen haben, wie z.B. fehlerhafte Beratung oder nicht auftragsgemäße Buchung bei Dritten.

#### 9. Einreise- und Gesundheitsbestimmungen

Der Kunde ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbstverantwortlich. Sofern nicht im Rahmen einer Pauschalreise der Veranstalter über Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften sowie deren eventuellen Änderungen vor Reiseantritt informiert, hat dies der Kunde selbst zu tun. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten. Lotus haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde Lotus mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass Lotus die Verzögerung zu vertreten hat.

#### 10. Ausschlussfrist, Verjährung

Der Kunde hat sämtliche Ansprüche aus dem Vermittlungsvertrag gleich aus welchem Rechtsgrund gegenüber Lotus innerhalb von einem Monat nach dem vertraglich mit dem Reiseveranstalter oder Leistungsträger vereinbarten Reiseende gegenüber Lotus geltend zu machen. Ansprüche gegen Lotus entfallen bei Fristversäumnis dann nicht, wenn die fristgerechte Geltendmachung unverschuldet unterblieb. Vertragliche Ansprüche gegen Lotus verjähren in zwei Jahren ab dem vertraglichen Rückreisedatum. Hat der Kunde solche Ansprüche fristgerecht geltend gemacht, so ist die Verjährung bis zu dem Tag gehemmt, an dem Lotus die Ansprüche schriftlich zurückweist.

## B. Reiseveranstalter

### 1. Abschluss des Reisevertrages

**1.1** Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde Lotus Travel Service GmbH (nachstehend Lotus genannt) den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebots sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen von Lotus für die jeweilige Reise, soweit diese dem Kunden vorliegen.

**1.2** Reisevermittler (z.B. Reisebüros) und Leistungsträger (z.B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind von Lotus nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen von Lotus hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.

**1.3** Orts- und Hotelprospekte, die nicht von Lotus herausgegeben werden, sind für Lotus und deren Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Reisenden zum Gegenstand der Reiseausschreibung oder zum Inhalt der Leistungspflicht von Lotus gemacht wurden.

**1.4** Die Buchung kann mündlich, schriftlich, telefonisch, per Telefax oder auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erfolgen. Bei elektronischen Buchungen bestätigt Lotus den Eingang der Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Buchungsauftrags dar.

**1.5** Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

**1.6** Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung von Lotus zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird Lotus dem Kunden eine schriftliche Reisebestätigung übermitteln. Hierzu ist Lotus nicht verpflichtet, wenn die Buchung durch den Kunden weniger als 7 Werktagen vor Reisebeginn erfolgt.

**1.7** Weicht der Inhalt der Annahmeerklärung von Lotus vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von Lotus vor, an das Lotus für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist Lotus gegenüber die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung erklärt.

### 2. Bezahlung

**2.1** Lotus darf Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise nur fordern oder annehmen, wenn dem Kunden der Sicherungsschein übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 30 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist und die Reise nicht mehr aus dem in Ziffer 8.1 genannten Grund abgesagt werden kann.

**2.2** Dauert die Reise nicht länger als 24 Stunden, schließt sie keine Übernachtung ein und übersteigt der Reisepreis pro Kunden € 75,- nicht, so dürfen Zahlungen auf den Reisepreis auch ohne Aushändigung eines Sicherungsscheines verlangt werden.

**2.3** Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, so ist Lotus berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 5.2 Satz 2 bis 5.5 zu belasten.

### 3. Leistungsänderungen

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

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

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

**3.4** 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 Lotus 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 Lotus über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise Lotus gegenüber geltend zu machen.

### 4. Preiserhöhung

Lotus 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:

**4.1** Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann der Veranstalter den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen: a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann Lotus 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 Lotus vom Reisenden verlangen.

**4.2** Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren gegenüber Lotus erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.

**4.3** Eine Erhöhung nach den Nummern 4.1/4.2 ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reiseternin mehr als vier Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss weder eingetreten noch für Lotus vorhersehbar waren.

**4.4** Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises oder einer Änderung einer wesentlichen

Reiseleistung hat Lotus den Reisenden unverzüglich, spätestens jedoch 21 Tage vor Reiseantritt, davon in Kenntnis zu setzen. Preiserhöhungen nach diesem Zeitpunkt sind nicht zulässig. Bei Preiserhöhungen um mehr als 5% oder im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Reisende berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn Lotus in der Lage ist, eine solche ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten.

**4.5** Der Reisende hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung von Lotus über die Preiserhöhung bzw. Änderung der Reiseleistung diesem gegenüber geltend zu machen.

## **5. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn/Stornokosten**

**5.1** Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber Lotus unter der im Impressum angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über ein Reisebüro gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

**5.2** Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert Lotus den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann Lotus, soweit der Rücktritt nicht von Lotus zu vertreten ist oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt, eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkehrungen und den Ersatz der Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen.

**5.3** Lotus hat diesen Entschädigungsanspruch zeitlich gestaffelt, d.h. unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschaliert und bei der Berechnung der Entschädigung gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen berücksichtigt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugang der Rücktrittserklärung des Kunden wie folgt berechnet:

a) Flugpauschalreisen mit Bedarfsluftverkehrsgesellschaften (Charter)

bis 35 Tage vor Reiseantritt 20%,

ab 34 bis 15 Tage vor Reiseantritt 40%

ab 14 bis 8 Tage vor Reiseantritt 60%

ab 7 Tage vor Reiseantritt 80% des Reisepreises

b) Flugpauschalreisen mit Linienfluggesellschaften

bis 35 Tage vor Reiseantritt 20%

ab 34 bis 15 Tage vor Reiseantritt 40%

ab 14 bis 8 Tage vor Reiseantritt 60%

ab 7 Tage vor Reiseantritt 80% des Reisepreises

**5.4** Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, Lotus nachzuweisen, dass dieser überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von ihm geforderte Pauschale.

**5.5** Lotus behält sich vor, in Abweichung von den vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern. In diesem Fall ist Lotus verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

## **6. Umbuchungen**

**6.1** Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Sollten auf Wunsch des Kunden nach der Buchung der Reise Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart vorgenommen werden, so entstehen Lotus in der Regel die gleichen Kosten, wie bei einem Rücktritt des Kunden. Lotus muss daher dem Kunden die Kosten in gleicher Höhe berechnen, wie sie sich im Umbuchungszeitpunkt für einen Rücktritt ergeben hätten. Bei anderweitigen, geringfügigen Änderungen berechnet Lotus jedoch nur eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von €25,-.

## **7. Nicht in Anspruch genommene Leistung**

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. Lotus wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

## **8. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl**

Lotus kann wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Reisevertrag zurücktreten, wenn

a) in der jeweiligen Reiseausschreibung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie den Zeitpunkt, bis zu welchem Tag vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Reisenden spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, angegeben ist und

b) in der Reisebestätigung deutlich lesbar auf diese Angaben hingewiesen hat.

Ein Rücktritt ist spätestens am 31. Tag vor dem vereinbarten Reiseantritt dem Kunden gegenüber zu erklären.

Die Rücktrittserklärung darf dem Kunden nicht nach der Fälligkeit des Restreisepreises zugehen, in keinem Fall aber später als 14 Tage vor Reisebeginn.

Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat Lotus unverzüglich von ihrem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen. Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Kunde auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück.

## **9. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen**

Lotus kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde ungeachtet einer Abmahnung von Lotus nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigt Lotus, so behält Lotus den Anspruch auf den Reisepreis; Lotus muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen

lassen, die Lotus aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der Lotus von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

## **10. Obliegenheiten des Kunden**

### **10.1 Mängelanzeige**

Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, so kann der Kunde Abhilfe verlangen. Der Kunde ist aber verpflichtet, Lotus einen aufgetretenen Reisemangel unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt er dies schuldhaft, tritt eine Minderung des Reisepreises nicht ein.

Dies gilt nur dann nicht, wenn die Anzeige erkennbar aussichtslos ist oder aus anderen Gründen unzumutbar ist. Der Kunde ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich der Reiseleitung am Urlaubsort zur Kenntnis zu geben. Ist eine Reiseleitung am Urlaubsort nicht vorhanden, sind etwaige Reisemängel Lotus an ihrem Sitz zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit der Reiseleitung bzw. von Lotus wird der Kunde in der Leistungsbeschreibung, spätestens jedoch mit den Reiseunterlagen, unterrichtet. Die Reiseleitung ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche des Kunden anzuerkennen.

### **10.2 Fristsetzung vor Kündigung**

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

### **10.3 Gepäckverlust 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 Gepäckverlust binnen 7 Tage, bei Verspätung innerhalb 21 Tage nach Aushändigung, zu erstatten. Im übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Veranstalters anzuzeigen.

### **10.4 Reiseunterlagen**

Der Kunde hat Lotus zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. Flugschein, Hotelgutscheine) nicht innerhalb der von Lotus mitgeteilten Frist erhält.

### **10.5 Schadensminderungspflicht**

Der Kunde hat den Eintritt eines Schadens möglichst zu verhindern und eingetretene Schäden gering zu halten. Insbesondere hat er Lotus auf die Gefahr eines Schadens aufmerksam zu machen.

## **11. Beschränkung der Haftung**

**11.1** Die vertragliche Haftung von Lotus 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 Lotus für einen dem Kunden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

**11.2** Die deliktische Haftung von Lotus 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.

**11.3** Lotus 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 Lotus sind.

Lotus 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 von Lotus ursächlich geworden ist.

## **12. Ausschluss von Ansprüchen**

Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Kunde innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung der Reise geltend zu machen. Die Geltendmachung kann fristwährend nur gegenüber Lotus unter der im Impressum angegebenen Anschrift erfolgen. Nach Ablauf der Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist. Dies gilt jedoch nicht für die Frist zur Anmeldung von Gepäckschäden, Zustellungsverzögerungen bei Gepäck oder Gepäckverlust im Zusammenhang mit Flügen gemäß Ziffer 10.3. Diese sind binnen 7 Tage bei Gepäckverlust, binnen 21 Tage bei Gepäckverspätung nach Aushändigung, zu melden.

## **13. Verjährung**

**13.1** Ansprüche des Kunden nach den §§ 651c bis 651f BGB aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von Lotus oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Lotus beruhen, verjähren in zwei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Lotus oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Lotus beruhen.

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

**13.3** Die Verjährung nach Ziffer 13.1 und 13.2 beginnt mit dem Tag, an dem die Reise nach den vertraglichen

Vereinbarungen enden sollte.

**13.4** Schweben zwischen dem Kunden und Lotus Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Kunde oder Lotus die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

#### **14. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet Lotus, 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 Lotus verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald Lotus weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss Lotus den Kunden informieren. Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss Lotus den Kunden über den Wechsel informieren. Lotus 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 <http://www.lotus-travel.com/lotus/airlines-blacklist.php> abrufbar.

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

**15.1** Lotus wird Staatsangehörige eines Staates der Europäischen Gemeinschaften, 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.

**15.2** Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der 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 Lotus schuldhaft nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

**15.3** Lotus 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 Lotus eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

#### **16. Rechtswahl**

Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Lotus findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Dies gilt auch für das gesamte Rechtsverhältnis. Soweit bei Klagen des Kunden gegen Lotus im Ausland für die Haftung von Lotus 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.

#### **17. Gerichtsstand**

**17.1** Der Kunde kann Lotus nur an dessen Sitz verklagen.

**17.2** Für Klagen von Lotus gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Für Klagen gegen Kunden, bzw. Vertragspartner des Reisevertrages, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz von Lotus vereinbart.

#### **17.3 Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht,**

- a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevertrag zwischen dem Kunden und Lotus anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Kunden ergibt oder
- b) 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 nachfolgenden Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

#### **Hinweis zur Kündigung wegen höherer Gewalt**

Zur Kündigung des Reisevertrages wird auf die gesetzliche Regelung im BGB verwiesen, die wie folgt lautet: „§ 651j: (1) Wird die Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so können sowohl Lotus als auch der Reisende den Vertrag allein nach Maßgabe dieser Vorschrift kündigen. (2) Wird der Vertrag nach Absatz 1 gekündigt, so finden die Vorschriften des § 651e Abs. 3 Sätze 1 und 2, Abs. 4 Satz 1 Anwendung. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung sind von den Parteien je zur Hälfte zu tragen. Im übrigen fallen die Mehrkosten dem Reisenden zur Last.“

#### **Kundeninformation für Flugreisen**

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 welcher Voraussetzung zur Anwendung kommt, richtet sich danach, welche Staaten die Abkommen unterzeichnet und ratifiziert haben.

Informationen zum Warschauer Abkommen sind ist auf folgender Internetseite <http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org/uploads/media/Warschauer-Abkommen.pdf> abrufbar.

Informationen zum Montrealer Abkommen sind ist auf folgender Internetseite <http://www.luftrecht->

[online.de/regelwerke/pdf/montreal-D.pdf](http://online.de/regelwerke/pdf/montreal-D.pdf) abrufbar.

Stand: August 2008