

# Allgemeine Reisebedingungen (ARB) von STERN TOURS GmbH

Stand 06.10.2021

Die nachfolgenden Allgemeinen Reisebedingungen (ARB) werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden (=Reisender) und dem Reiseveranstalter STERN TOURS GmbH (nachfolgend STERN TOURS genannt) zu Stande kommenden Pauschalreisevertrages. Die ARB ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a ff. BGB und der Artikel 250 und 252 des EGBGB und füllen diese aus. Bei Buchung einer Pauschalreise ist Vertragspartner des Reiseveranstalters *der Reisende* – hierbei ist es unerheblich, ob der Reisende die Pauschalreise selbst in Anspruch nimmt oder er den Vertrag für einen anderen Reiseteilnehmer schließt.

Diese ARB gelten ausdrücklich nicht, wenn der Reisende keine Pauschalreise i.S. der §§ 651a ff. BGB, sondern lediglich einzelne Reiseleistungen (z.B. Nur-Hotel, Mietwagen, Ferienwohnungen) von STERN TOURS bucht. Dies gilt auch dann, sofern dem Reisenden für die einzelne Reiseleistung ein Sicherheitsschein zur Absicherung des bezahlten Reisepreises ausgehändigt oder soweit STERN TOURS ausdrücklich als Reisevermittler einer einzelnen Reiseleistung oder einer verbundenen Reiseleistungen gem. § 651w BGB tätig wird und den Reisenden vor Buchung gesondert und unmissverständlich darauf hinweist.

Diese ARB gelten ferner nicht für Verträge über Reisen, soweit der Reisende ein Unternehmer ist, mit dem STERN TOURS einen Rahmenvertrag für die Organisation von Geschäftsreisen gem. § 651a Abs. 5 lit. 3 BGB für die unternehmerische Zwecke des Reisenden geschlossen hat.

## 1. Abschluss des Pauschalreisevertrages

### 1.1 Für alle Buchungswege gilt:

- a) Grundlage dieses Angebotes ist die Reiseausschreibung von STERN TOURS im Katalog bzw. Prospekt, auf seiner Website, in einem individuellen Angebot oder einem sonstigen Medium von STERN TOURS, nebst ergänzenden Informationen von STERN TOURS für die jeweilige Reise, soweit diese dem Reisenden bei Buchung vorliegen.
- b) Der Reisende hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.
- c) Weicht die Reisebestätigung inhaltlich von der Reiseanmeldung ab, so gilt diese Reisebestätigung als ein neues Angebot, an das STERN TOURS für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, sofern STERN TOURS auf die Änderung hingewiesen hat und diesbezüglich seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Reisende innerhalb der Bindungsfrist STERN TOURS gegenüber die Annahme ausdrücklich oder schlüssig durch (An-) Zahlung des Reisepreises erklärt.

### 1.2 Für eine Buchung, die nicht im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. im Internet) gebucht wird, gilt:

- a) Durch die Reiseanmeldung (Buchung) bietet der Reisende STERN TOURS den Abschluss des Pauschalreisevertrages für die angegebenen Personen verbindlich an.
- b) Der Vertrag kommt mit Zugang der Reisebestätigung (Annahmeerklärung) von STERN TOURS zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird STERN TOURS dem Reisenden eine Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln. Sofern der Vertragsschluss bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit erfolgt, hat der Reisende einen Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform; gleiches gilt bei einem Vertragsschluss außerhalb von Geschäftsräumen.

### 1.3. Für eine Buchung, die im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. im Internet) gebucht wird, gilt:

- a) Dem Reisenden wird der Ablauf der Onlinebuchung im entsprechenden Internetauftritt erläutert.
- b) Dem Reisenden steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Onlinebuchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.
- c) Die zur Durchführung der Onlinebuchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.
- d) Soweit der Vertragstext von STERN TOURS gespeichert wird, wird der Reisende darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.
- e) Mit Betätigung des Buttons bzw. der Schaltfläche „*KOSTENPFLICHTIG BUCHEN*“ bietet der Reisende STERN TOURS den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an.
- f) Dem Reisenden wird der Eingang seiner Buchung (Reiseanmeldung) unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).
- g) Die Übermittlung der Buchung (Reiseanmeldung) durch Betätigung des Buttons „*KOSTENPFLICHTIG BUCHEN*“ begründet keinen Anspruch des Reisenden auf das Zustandekommen eines Pauschalreisevertrages entsprechend seiner Buchung (Reiseanmeldung). Der Pauschalreisevertrag kommt erst durch den Zugang der Reisebestätigung von STERN TOURS beim Kunden zu Stande, die auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt.
- h) Erfolgt die Buchungsbestätigung sofort nach Betätigung des Buttons „*KOSTENPFLICHTIG BUCHEN*“ durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Buchungsbestätigung am Bildschirm, so kommt der Pauschalreisevertrag mit Darstellung dieser Buchungsbestätigung zu Stande, ohne dass es einer Zwischenmitteilung über den Eingang der Buchung gem. lit. f) bedarf. In diesem Fall wird dem Reisenden die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten. Die Verbindlichkeit des Pauschalreisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Reisende diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt.

1.4 STERN TOURS weist darauf hin, dass Buchungen von Pauschalreisen im Fernabsatz (z.B. telefonisch, per E-Mail) nicht nach den §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB widerrufen werden können. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch dann, wenn der Vertrag über die Pauschalreise zwischen STERN TOURS und dem Reisenden, der Verbraucher ist, 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.

## **2. Bezahlung**

2.1 Nach Vertragsschluss wird eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises fällig, sofern der Sicherungsschein gemäß § 651r Abs. 4 Satz 1 BGB, Art. 252 EGBG an den Reisenden in Textform übermittelt wurde. Der Restbetrag ist, sofern die Reise nicht mehr aus den in Ziff. 7.1 genannten Gründen abgesagt werden kann und der Sicherungsschein in Textform übermittelt wurde, vier Wochen vor Reiseantritt zur Zahlung fällig. Sofern eine Reise noch aus den in Ziff. 7.1 genannten Gründen abgesagt werden kann, ist der Restbetrag für diese Reise erst zu dem Zeitpunkt fällig, in dem die Reise durch STERN TOURS nicht mehr abgesagt werden kann.

2.2 Bei kurzfristigen Buchungen, d.h. Buchungen, die so kurzfristig vor Reiseantritt erfolgen, dass der gesamte Reisepreis bereits fällig ist oder STERN TOURS die Reise nicht mehr wegen Nichterreicherung der Teilnehmerzahl absagen kann, ist der gesamte Reisepreis sofort zur Zahlung nach in Textform erfolgter Übermittlung des Sicherungsscheines fällig.

2.3 Prämien für Versicherungen und sonstige Auslagen wie Storno- und Umbuchungsentgelte sind nach Rechnungsstellung vollständig zur Zahlung fällig.

2.4 Sofern der Reisende die Anzahlung oder Restzahlung trotz erhaltenen Sicherungsscheins nicht zum jeweiligen Fälligkeitstag leistet, ist STERN TOURS berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Vertrag zurückzutreten und den Reisenden mit den in Ziffer 4.1 ff. geregelten Stornierungskosten zu belasten.

Dies gilt nur dann nicht, wenn ein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Reisenden besteht oder STERN TOURS zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen nicht bereit und in der Lage ist oder seine gesetzlichen Informationspflichten nicht erfüllt hat.

### **3. Leistungen und Leistungsänderungen**

3.1 Die Leistungsverpflichtung von STERN TOURS ergibt sich ausschließlich aus dem Inhalt der Buchungsbestätigung in Verbindung mit dem für den Zeitpunkt der Reise gültigen Katalog bzw. Prospekt, der Website, einem individuellen Angebot oder einem sonstigen Medium von STERN TOURS unter Maßgabe sämtlicher darin enthaltener Informationen, Hinweise und Erläuterungen sowie der für die gebuchte Pauschalreise relevanten vorvertraglichen Informationen nach Art. 250 § 3 EGBG.

3.2 Mitarbeiter von Leistungsträgern (z.B. Fluggesellschaften, Hotels) sowie von Reisemittlern sind von STERN TOURS nicht bevollmächtigt, Zusicherungen oder Auskünfte zu geben, sowie Vereinbarungen zu treffen, die über die Reiseausschreibung, die Buchungsbestätigung oder der vorvertraglichen Informationen nach Art. 250 § 3 EGBG von STERN TOURS hinausgehen, im Widerspruch dazu stehen oder den bestätigten Inhalt des Pauschalreisevertrages abändern.

3.3 Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die von STERN TOURS nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Pauschalreise nicht beeinträchtigen. Darüber hinaus müssen diese Änderungen vor Reisebeginn erklärt werden. STERN TOURS hat den Reisenden auf einem dauerhaften Datenträger klar, verständlich und in hervorgehobener Weise über die Änderung zu unterrichten.

3.4 Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung nach Art. 250 § 3 Nr. 1 EGBG oder einer Abweichung von einer besonderen Vorgabe des Reisenden, die Inhalt des Pauschalreisevertrages wurde, ist der Reisende berechtigt, innerhalb einer von STERN TOURS gesetzten angemessenen Frist

- a) die mitgeteilte Änderung der Reiseleistung oder Abweichung der besonderen Vorgabe anzunehmen,
- b) ohne Stornokosten vom Vertrag zurückzutreten, oder
- c) die Teilnahme an einer von STERN TOURS gegebenenfalls angebotenen Ersatz-Pauschalreise zu erklären.

Wenn der Reisende gegenüber STERN TOURS nicht oder nicht innerhalb der gesetzten, angemessenen Frist reagiert, gilt die Änderung bzw. Abweichung als angenommen. Hierüber, sowie über die erhebliche Änderung bzw. Abweichung einer besonderen Vorgabe wird der Reisende von STERN TOURS unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zusammen mit der Mitteilung über dessen Rechte nebst Fristsetzung zur Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger klar, verständlich und in hervorgehobener Weise unterrichtet.

3.5 Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Sofern die durchgeführte Ersatz-Pauschalreise oder geänderte Pauschalreise im Vergleich zur ursprünglich geschuldeten Pauschalreise nicht von mindestens gleichwertiger Beschaffenheit, ist der Reisepreis gemäß § 651 m Abs. 1 BGB zu mindern; sofern STERN TOURS bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten entstehen, ist dem Reisenden der Differenzbetrag gemäß § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.

#### **4. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn, Vertragsübertragung (Ersatzperson)**

4.1 Der Reisende kann jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber STERN TOURS unter den am Ende der ARB angegebenen Kontaktdaten zu erklären. Falls die Reise über einen Reisemittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Reisenden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

4.2 Tritt der Reisende vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert STERN TOURS den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann STERN TOURS eine angemessene Entschädigung vom Reisenden verlangen. Dies gilt nicht, sofern der Rücktritt von STERN TOURS zu vertreten ist oder wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche 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 derjenigen Vertragspartei unterliegen, die sich hierauf beruft, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

4.3 STERN TOURS hat diesen ihm zustehenden Entschädigungsanspruch in den nachfolgenden Stornopauschalen festgelegt. Die Berechnung erfolgt unter Berücksichtigung des Zeitpunktes des vom Reisenden erklärten Rücktritts bis zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn, der zu erwartenden Ersparnis von Aufwendungen und den zu erwartenden Erwerb durch eine anderweitige Verwendung der Reiseleistungen.

Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung bei STERN TOURS oder dem Reisemittler wie folgt berechnet:

##### a) allgemeine Stornopauschale:

*bis 30. Tag vor Reiseantritt 20 % des Gesamtpreises*

*bis 26. Tag vor Reiseantritt 30 % des Gesamtpreises*

*bis 22. Tag vor Reiseantritt 40 % des Gesamtpreises*

*bis 15. Tag vor Reiseantritt 60 % des Gesamtpreises*

*bis 11. Tag vor Reiseantritt 70 % des Gesamtpreises*

*bis 04. Tag vor Reiseantritt 80 % des Gesamtpreises*

*ab dem 3. Tag vor Reiseantritt oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Gesamtpreises*

##### b) besondere Stornopauschale:

*Ferienwohnungen, Sonderangebote / Specials, Gruppenreisen sowie individuell ausgearbeitete Pauschalreisen unterliegen besonderen Stornierungsbedingungen, auf die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. Reiseausschreibung / Angebot ausdrücklich hingewiesen wird.*

4.4 Dem Reisenden bleibt es in jedem Fall unbenommen, STERN TOURS nachzuweisen, dass STERN TOURS durch den Rücktritt lediglich eine wesentlich niedrigere angemessene Entschädigung verlangen kann.

4.5 STERN TOURS behält sich vor, anstelle der vorstehenden Stornopauschalen eine höhere, konkret berechnete Entschädigung zu fordern, soweit STERN TOURS das Entstehen wesentlich höherer Aufwendungen als die jeweils anwendbare Stornopauschale nachweisen kann. In diesem Fall ist STERN TOURS verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, konkret zu beziffern und auf Verlangen des Reisenden zu begründen.

4.6 Der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung wird von STERN TOURS ausdrücklich empfohlen.

4.7 Ist STERN TOURS infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, ist die Erstattung unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt zu leisten.

4.8 Das gesetzliche Recht des Reisenden, auf einem dauerhaften Datenträger gemäß § 651e BGB eine Vertragsübertragung auf einen anderen Reisenden zu erklären (Stellung eines Ersatzteilnehmers), bleibt durch

die vorstehenden Bestimmungen unberührt, sofern diese Mitteilung STERN TOURS nicht später als sieben Tage vor Reiseantritt zugeht.

## **5. Umbuchungen durch den Reisenden vor Reisebeginn**

5.1 Ein rechtlicher Anspruch des Reisenden auf eine Änderung hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Dies gilt selbstverständlich nicht, sofern eine Umbuchung aufgrund unvollständiger oder fehlerhafter vorvertraglicher Informationen gemäß Art. 250 § 3 EGBG nötig ist; eine solche Umbuchung wird für den Reisenden kostenfrei durchgeführt.

5.2 Sofern STERN TOURS auf Wunsch des Reisenden eine Umbuchung nach Ziffer 5.1 Satz 1 vornimmt, fällt bis zum 30. Tag vor Reiseantritt ein Umbuchungsentgelt in Höhe von 30.- € je Vorgang an, das zusätzlich zu einem eventuell neuen Reisepreis für die umgebuchte Leistung vom Reisenden zu bezahlen ist; über einen aufgrund der Umbuchung entstehenden neuen Reisepreis wird der Reisende vor der Umbuchung informiert.

5.3 Umbuchungswünsche des Reisenden ab 29 Tage vor Reisebeginn können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag gemäß Ziff. 4.3 zu den dort geltenden Bedingungen und gleichzeitiger Neuanschreibung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

## **6. Nicht in Anspruch genommene Leistungen**

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, die STERN TOURS ordnungsgemäß angeboten hat, aus Gründen, die vom Reisenden zu vertreten sind, nicht in Anspruch, hat er keinen Anspruch auf eine anteilige Erstattung des Reisepreises. STERN TOURS wird sich bei den Leistungsträgern um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen. STERN TOURS empfiehlt den Abschluss einer Reise-Abbruch-Versicherung.

## **7. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl und Kündigung durch STERN TOURS**

7.1 STERN TOURS kann wegen Nichterreichens einer Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn STERN TOURS

- a) in der vorvertraglichen Unterrichtung hinsichtlich der gebuchten Pauschalreise die Mindestteilnehmerzahl beiffert, sowie den Zeitpunkt angibt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Reisenden spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, und
- b) in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angibt.

Der Rücktritt ist dem Reisenden gegenüber spätestens an dem Tag, der in der vorvertraglichen Unterrichtung und der Reisebestätigung angegeben ist, zu erklären. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat STERN TOURS unverzüglich von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen.

Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, hat STERN TOURS unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach erklärtem Rücktritt, durch den Reisenden geleistete Zahlungen zurückzuerstatten.

7.2 STERN TOURS kann den Pauschalreisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung durch STERN TOURS nachhaltig stört oder sich in einem solchen Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist; dies gilt nicht, sofern ein vertragswidriges Verhalten aufgrund einer Verletzung von vorvertraglichen Informationspflichten entstanden ist. Kündigt STERN TOURS, so behält STERN TOURS den Anspruch auf den

Reisepreis, muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die STERN TOURS aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen erlangt, einschließlich der ihm von seinen Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

## **8. Mitwirkungspflichten des Reisenden**

### 8.1 Reiseunterlagen

Der Reisende hat STERN TOURS oder seinen Reisemittler, bei dem er die Pauschalreise gebucht hat, zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. E-Ticket-Belege, Hotelvoucher) nicht innerhalb der von STERN TOURS mitgeteilten Frist erhält.

### 8.2 Mängelanzeige

STERN TOURS ist verpflichtet, dem Reisenden die Pauschalreise frei von Reismängeln zu erbringen. Sollte dies nicht der Fall sein, ist der Reisende verpflichtet, einen Reismangel STERN TOURS gegenüber unverzüglich anzuzeigen. Hierzu hat der Reisende seine Mängelanzeige unverzüglich dem Vertreter von STERN TOURS vor Ort bekannt zu geben. Ist ein Vertreter von STERN TOURS vor Ort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, hat der Reisende die aufgetretenen Mängel STERN TOURS direkt gegenüber bekannt zu geben. Die Kontaktdaten eines vor Ort vorhandenen Vertreters von STERN TOURS nebst dessen Erreichbarkeit sowie die Kontaktdaten von STERN TOURS für eine Reismängelanzeige sind der Reisebestätigung zu entnehmen. Der Reisende hat darüber hinaus die Möglichkeit, seine Mängelanzeige auch dem Reisemittler, bei dem er die Pauschalreise gebucht hat, zu übermitteln.

Der Vertreter von STERN TOURS ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

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

### 8.3 Fristsetzung vor Kündigung

Will ein Reisender den Pauschalreisevertrag wegen eines erheblichen Reismangels der in § 651i BGB bezeichneten Art nach § 651l BGB kündigen, so hat der Reisende STERN TOURS zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe durch STERN TOURS verweigert wird oder eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

### 8.4 Gepäckverspätung und -beschädigung:

a) Der Reisende hat nach luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen bei Flugreisen Schäden an seinem Reisegepäck oder einen Gepäckverlust oder Gepäckverspätung unverzüglich vor Ort der zuständigen Fluggesellschaft mittels Schadensanzeige (P.I.R.) anzuzeigen und sich aus Nachweisgründen eine Bestätigung in Textform aushändigen zu lassen. Sowohl Fluggesellschaften als auch STERN TOURS lehnen in der Regel diesbezügliche Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ab, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt wurde. Die Schadenanzeige ist bei einer Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen und bei einer Gepäckverspätung binnen 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten.

b) Darüber hinaus ist die Beschädigung, der Verlust bzw. die Gepäckverspätung unverzüglich STERN TOURS gem. den Ausführungen in Ziffer 8.2 bekannt zu geben. Eine Bekanntgabe an STERN TOURS entbindet den Reisenden nicht von der Pflicht der fristgemäßen Schadenanzeige an die zuständige Fluggesellschaft gemäß lit. a).

## **9. Beschränkung der Haftung**

9.1 Die vertragliche Haftung von STERN TOURS für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit diese nicht schuldhaft herbeigeführt wurden. Gelten für eine Reiseleistung internationale Übereinkünfte oder auf solchen beruhende gesetzliche Vorschriften, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz gegen den Leistungserbringer nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen entsteht oder geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist, so kann sich auch STERN TOURS gegenüber dem Reisenden hierauf berufen.

9.2 STERN TOURS haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden, wie z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und der Adresse des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass diese für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise von STERN TOURS sind. STERN TOURS haftet jedoch für diese Leistungen, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten seitens STERN TOURS ursächlich waren.

9.3 STERN TOURS haftet nicht für Leistungen, die durch den Reisenden im Rahmen der Pauschalreise in Anspruch genommen werden und nicht von STERN TOURS oder deren Vertreter vor Ort, sondern beispielsweise durch das Hotel oder andere Personen oder Firmen in eigener Verantwortung vermittelt oder veranstaltet werden.

## **10. Geltendmachung von Ansprüchen, Verbraucherstreitbeilegung**

10.1 Ansprüche nach den §§ 651i Abs. 3 Nr. 2, 4-7 BGB hat der Reisende gegenüber STERN TOURS geltend zu machen. Die Geltendmachung kann durch den Reisenden auch über den Reisemittler, bei dem er die Pauschalreise gebucht hat, erfolgen. Es wird empfohlen, die Ansprüche auf einem dauerhaften Datenträger geltend zu machen.

10.2 Die reisevertraglichen Ansprüche des Reisenden verjähren in zwei Jahren; die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Pauschalreise dem Vertrag nach enden sollte.

10.3 STERN TOURS weist nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) darauf hin, dass STERN TOURS nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt hierzu auch gesetzlich nicht verpflichtet ist. Sollte sich nach Drucklegung eine gesetzliche Pflicht zur Teilnahme an einem solchen Streitbeilegungsverfahren ergeben oder sollte STERN TOURS freiwillig daran teilnehmen, wird STERN TOURS die Reisenden hierüber auf einem dauerhaften Datenträger informieren. Bei Vertragsschluss im elektronischen Rechtsverkehr wird auf die europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> verwiesen.

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

11.1 STERN TOURS unterrichtet die Reisenden über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von eventuell notwendigen Visa, sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt.

11.2 Der Reisende ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus der Nichtbeachtung dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn STERN TOURS nicht, nicht ausreichend oder falsch informiert hat.

11.3 STERN TOURS haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Reisende STERN TOURS mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass STERN TOURS eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

## **12. Informationen zur Identität ausführender Luftfahrtunternehmen**

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet STERN TOURS, den Reisenden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaften 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 STERN TOURS verpflichtet, dem Reisenden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald STERN TOURS weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss STERN TOURS den Reisenden informieren. Wechselt die dem Reisenden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss STERN TOURS den Reisenden über den Wechsel informieren. STERN TOURS muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Reisende so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.

Die Liste der Fluggesellschaften, denen der Betrieb in der EU untersagt ist (sog. „Black List“) kann auf folgender Internetseite abgerufen werden: [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_de](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de)

## **13. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

13.1 Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Reisenden und STERN TOURS findet deutsches Recht Anwendung.

13.2 Der Reisende kann STERN TOURS nur an dessen Sitz verklagen. Für Klagen von STERN TOURS gegen den Kunden ist der Wohnsitz des Reisenden maßgebend. Für Klagen gegen Reisende, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, wird als Gerichtsstand der Sitz von STERN TOURS vereinbart, sofern diese ARB aufgrund eines fehlenden Rahmenvertrages zur Abwicklung von Geschäftsreisen für das Unternehmen des Reisenden anwendbar sind. Gleiches gilt für Reisende, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort in einem Drittland haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist

13.3 Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht,

- a) wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Pauschalreisevertrag zwischen dem Reisenden und STERN TOURS anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Reisenden ergibt, oder
- b) wenn und insoweit auf den Pauschalreisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Reisende angehört, für den Reisenden günstiger sind, als die vorstehenden Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

**Stand: 06.10.2021 / ©JD**

### **Reiseveranstalter:**

STERN TOURS GmbH  
Emser Str. 3, 10719 Berlin  
Tel.: 030 / 700 94 100 & Fax: 030 / 700 94 1044  
E-Mail: [stern@stern tours.de](mailto:stern@stern tours.de) · [www.stern tours.de](http://www.stern tours.de)  
Geschäftsführer: Thomas Stern



### **Datenschutzhinweis:**

Die im Rahmen der Buchung der Pauschalreise von den Reisenden zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden elektronisch verarbeitet und von STERN TOURS GmbH und deren Leistungsträgern (Beförderungsunternehmen, Hotels, Incoming-Agenturen, Datenbankanbieter Einreise- und gesundheitspolizeilicher Vorschriften) genutzt und im weltweit genutzten Reservierungssystem (GDS) AMADEUS/SABRE verarbeitet und gespeichert, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Aufgrund eines US-Bundesgesetzes zur Terroristenfahndung sind die Fluggesellschaften gezwungen, die Flug- und Reservierungsangaben jedes Passagiers vor der Einreise in die USA der US-Transportsicherheitsbehörde (TSA) mitzuteilen. Ohne diese Datenübermittlung ist eine Einreise in die USA nicht möglich – dies betrifft auch Zwischenlandungen sowie Umsteigeflüge. Auch bei Flügen in andere Staaten, die lediglich den Luftraum der USA tangieren, müssen diese Daten ebenfalls zwingend übermittelt werden.

Die Vorschriften der DSGVO finden Anwendung. Die ausführlichen Datenschutzhinweise einschließlich der Rechte der Reisenden sind auf <https://www.sterntours.de/datenschutz> hinterlegt, können unter den Kontaktdaten von STERN TOURS GmbH angefordert werden bzw. werden zum Zeitpunkt der Erhebung der Daten (Reiseanfrage / Reisebuchung) zur Verfügung gestellt.

### **Fernabsatzverträge:**

STERN TOURS GmbH weist darauf hin, dass Buchungen von Pauschalreisen im Fernabsatz (z.B. telefonisch, per E-Mail) nicht nach den §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB widerrufen werden können. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch dann, wenn der Vertrag über die Pauschalreise zwischen STERN TOURS und dem Reisenden, der Verbraucher ist, 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.

### **Reiseversicherungen:**

STERN TOURS GmbH empfiehlt generell den Abschluss einer Reise-Rücktrittskosten-Versicherung und einer Auslands-Reise-Krankenversicherung einschließlich Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Darüber hinaus empfiehlt STERN TOURS GmbH beim Abschluss der Versicherung auf einen eingeschlossenen oder separat abzuschließenden Covid-19-Schutz („Pandemieschutz“) zu achten.